

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์  
ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF ELECTRICAL AND  
ELECTRONICS SALES ENGINEER ACCORDING  
TO SALES MANAGERS' OPINIONS



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาระดับปริญญาตรี

สาขาวิชาศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-231-080

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์  
ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF ELECTRICAL AND  
ELECTRONICS SALES ENGINEER ACCORDING  
TO SALES MANAGERS' OPINIONS



T 0 9 5 6 6 5

วิมาน นาละคร

WIMAN NALAKON

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....95665  
วัน,เดือน,ปี.....27 พ.ค. 2552

b.....>
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ. 2552  
KMITL-2009-ED-M-231-080

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2009**

**FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็น  
ของผู้จัดการฝ่ายขาย

Desirable Characteristics of Electrical and Electronics Sales Engineer According to  
Sales Managers' Opinions

นักศึกษา นายวิมาน นาคะคร

รหัสประจำตัว 48063525

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา

สาขาวิชา วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.วิสุทธิ์	สุนทรกนกนง	
ดร.สมชาย	หมื่นสายญาติ	
รศ. ว่าที่ ร.ท.พิชัย	สตฤภิบาล	
ผศ.ดร.ธีระพล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
รศ.ดร.กัลยาณี	เทปหสดิน ณ ออยุธยา	
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG		รศ.ดร.กัลยาณี

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 23 เมษายน 2552 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552 การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย
นักศึกษา	นายวิมาน นาละคร
รหัสประจำตัว	48063525
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. พิชัย สดภิบาล

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขายจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายขาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.55) รองลงมาตั้งแต่สูงสุดถึงต่ำสุด คือ ด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.55) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.60) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.59) ตามลำดับ

<b>Thesis Title</b>	Desirable Characteristics of Electrical and Electronics Sales Engineer according to Sales Managers' Opinions
<b>Student</b>	Mr. Wiman Nalakon
<b>Student ID.</b>	48063525
<b>Degree</b>	Master of Science in Industrial Education
<b>Program</b>	Electrical Communications Engineering
<b>Year</b>	2009
<b>Thesis Advisor</b>	Dr. Somchai Maunsaiyat
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assoc.Prof.Act.Lt. Pichai Sodbhiban

### ABSTRACT

The objective of this research was to study the desirable characteristics of electrical and electronics sales engineer according to sales managers' opinions. The desirable characteristics included as follows: 1) personality; 2) ethic and morality; 3) academic ; and 4) human relationship. The sample consisted of 132 sales managers at the companies within Bangkok Metropolitan and suburban areas. The instrument for data collection was a 5-rating scale questionnaire and its reliability was 0.95. The statistics utilized for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The research results could be concluded as follows : sales managers' opinions desirable characteristics of sales engineer as a whole were at the great level ( $\bar{X} = 4.31$  , S.D. = 0.57). When each characteristics determined, it was found that from the highest to the lowest mean there were personality ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.55), academic ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.55), ethic and morality ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.60), and human relationship ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.59), respectively.

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ว่าที่ รท. พิชัย สดกภิบาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.ธีระพล เทพหัสดิน ณ อยุธยา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและช่วยตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำวิจัยในครั้งนี้จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.นิเวศน์ ธรรมะ อาจารย์ทิพย์กานดา แซ่โจ้ว คุณบรรจง อรชุนกะ คุณประพันธ์ อังสุธาสาวิทย์ คุณพิเชษฐ ภูวนกุลชัย ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพเหมาะสมมากที่สุด

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายขายทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบสอบถามเพื่อการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำขั้นตอนการทำวิจัย และการศึกษาเล่าเรียนต่างๆ มาตั้งแต่ต้น ขอขอบพระคุณ เพื่อนๆทุกท่านและบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวในที่นี้ที่ร่วมกันให้ความช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งกำลังกาย กำลังใจ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาตลอด

วิมาน นาละคร

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 พระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542.....	5
2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	7
2.3 คุณลักษณะของนักขายที่ดี.....	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	51
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ.....	68
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ภาคผนวก ง รายชื่อบริษัทกลุ่มตัวอย่าง.....	79
ประวัติผู้เขียน.....	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	41
4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เกี่ยวกับ ประเภทของสถานประกอบการและสถานภาพ ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	46
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการ ฝ่ายขายต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของฝ่ายวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ.....	47
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และ ระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการ ฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านคุณธรรมจริยธรรม.....	48
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่และระดับความคิดเห็นของผู้จัดการ ฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านวิชาการ.....	49
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และ ระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการ ฝ่ายขายต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ในคุณลักษณะด้าน มนุษยสัมพันธ์.....	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดมา โดยเฉพาะช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. 2545 - 2549 อันเนื่องมาจากนักลงทุนจากต่างประเทศได้เข้ามาลงทุนโครงการใหญ่ๆ ซึ่งมีจำนวนมากถึง 38 โครงการ และมีมูลค่าการลงทุน 164,468,900,000 บาท อาทิเช่น อุตสาหกรรมด้านพลังงาน อุตสาหกรรมด้านปิโตรเคมีคัล อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์รวมทั้ง อุตสาหกรรมด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (สถิติการส่งเสริมการลงทุน : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน) ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการนำเข้าเครื่องมือเครื่องจักรอุตสาหกรรมด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จากต่างประเทศเข้ามาเพื่อสนับสนุนการผลิตต่าง ๆ เหล่านี้ด้วยเช่นกัน แต่การนักลงทุนหรือผู้ประกอบการจะเลือกซื้อเครื่องมือเครื่องจักรด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ยี่ห้อใดนั้น ตัวแทนผู้จัดจำหน่ายต้องเข้าไปแข่งขัน ต้องมีการนำเสนอเข้าไปนำเสนอขายให้กับผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบการ ลักษณะปรากฏการณ์เช่นนี้ได้เกิดขึ้นในประเทศไทย และแน่นอน ก็กำลังจะเกิดขึ้นแก่ประเทศเพื่อนบ้านของเราซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนา เช่น ประเทศเวียดนาม ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศกัมพูชา ดังนี้ เป็นต้น

อนึ่ง ด้วยความจำเป็นที่บริษัทที่ต้องการค้าขายสินค้าใด ๆ ก็ตามจำเป็นต้องมีตัวแทนผู้จัดจำหน่าย หรือ บุคลากรในการขาย ซึ่งก็คือ วิศวกรฝ่ายขาย นั้น สิ่งสำคัญ คือ บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรหรือพนักงานเหล่านี้ที่ไม่เพียงแต่มีความรู้ทางด้านวิชาการ สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้า หรือรู้ราคาสินค้าเท่านั้น แต่ต้องมีลักษณะอื่นประกอบด้วยเช่น บุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรม และ มนุษยสัมพันธ์ สาเหตุเพราะบุคลากรฝ่ายขายเป็นบุคคลด่านแรกในการสร้างจุดสัมผัสกับลูกค้า หรือผู้สร้างความประทับใจ หรือผู้ทำให้ลูกค้าผิดหวัง วิศวกรฝ่ายขายจึงต้องเข้าใจในบุคลิกลักษณะที่นักขายพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะที่เป็นวิศวกรฝ่ายขายมาเป็นระยะเวลา 3 ปี แล้วพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการขายซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ เช่น การแต่งกายไม่ถูกกาลเทศะ การพูดจาไม่สุภาพ ขาดความกระตือรือร้น รอบคอบในการทำงาน กระจือรีร้อน ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
2. ด้านวิชาการ เช่น การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การไม่กล้าแสดงออกทางความคิดเห็น ขาดการนำความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เช่น ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน มาทำงานไม่ตรงต่อเวลา ขาดความขยันอดทน และ ไม่มีความประหยัคคอดออม

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีความเห็นแก่ตัวในการทำงาน ไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่เห็นความสำคัญในการให้ความร่วมมือกับองค์กร

จากความสำคัญ และปัญหาของวิศวกรฝ่ายขายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องตามความพึงประสงค์ของสถานประกอบการ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการและด้านมนุษยสัมพันธ์

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขายซึ่งผู้วิจัยได้ใช้หลักและแนวคิดของ สุรัชย์ โหมยิตบวรชัย (ชง โศสาร : 2550) ที่ระบุว่า พื้นฐานและแนวความคิดของการเป็นวิศวกรฝ่ายขายนั้นจะต้องมีบุคลิกลักษณะของนักศึกษาที่จำเป็น ต้องมีการใส่ใจลูกค้า มีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีจิตใจที่ดี มีจริยธรรม มีวาจน่าเชื่อถือ มีความยุติธรรมในการขาย และรู้จักควบคุมอารมณ์ ซึ่งจากกรอบแนวคิดของบทความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ
2. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
3. ด้านวิชาการ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้เทคนิคการสำรวจ และเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 132 แห่ง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Robert V.Kerjcie and W. Morgan

### 1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้ คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ
2. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
3. ด้านวิชาการ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์

1.4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของผู้จัดการฝ่ายขาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงตามวัตถุประสงค์ของ จึงนิยามศัพท์ที่ใช้ ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย คุณลักษณะการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ความสุภาพเรียบร้อย กริยาวาจาสุภาพอ่อนโยน สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมั่นคงทางอารมณ์ ลักษณะเป็นผู้มีน้ำ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ความขยันหมั่นเพียร เจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูคุณเวที ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมจารีตประเพณี การไม่เสพสิ่งเสพติดและอบายมุข ความประหยัคคอดออม การมีสัมมาคารวะ การอ่อนน้อมถ่อมตน การมีหลักการและเหตุผลในการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงาน

1.3 ด้านวิชาการ ประกอบด้วย ความสามารถในการนำความรู้ทางวิชาการไปไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย ความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมทั้งคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี การมีทักษะในการนำเสนอสินค้า การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา การมีมาตรฐานในการทำงาน ความสามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ การใฝ่ศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง การมีนิสัยรักในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องาน

1.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย ความจริงใจ การมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น การมีอัธยาศัยที่ดี การประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของผู้อื่น การรู้จักถนอมถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง สามารถทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือกับองค์กรการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับชั้น

2. ผู้จัดการฝ่ายขาย หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี งานวิจัย ตำรา และบทความที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาจากขอบข่ายของเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

2.1 พระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542

2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์

2.3 คุณลักษณะของนักขายที่ดี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 พระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542

รายวิชาต่างๆที่จะได้รับการรับรองการขอ กว. สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 (6) (ฎ) และมาตรา 12 (3) แห่งพระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542 ประกอบกับข้อ 3 และข้อ 4 ของข้อบังคับสภาวิศวกรว่าด้วยการรับรองปริญญา ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรเทียบเท่าปริญญาในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ พ.ศ. 2543 คณะกรรมการสภาวิศวกรจึงกำหนดรายละเอียดและเนื้อหาของวิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ให้ประกอบด้วยกลุ่มวิชาพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มวิชาพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต ตามระบบทวิภาคเนื้อหา

ของกลุ่มวิชา Vector algebra in three dimensions; limit, continuity, differentiation and integration of real-valued and vector-valued functions of a real variable and their applications; techniques of integration; introduction to line integrals; improper integrals. Applications of derivative; indeterminate forms; introduction to differential equations and their applications; mathematical induction; sequences and series of numbers; Taylor series expansions of elementary functions; numerical integration; polar coordinates; calculus of real-valued functions of two variables. Lines; planes; and surfaces in three-dimensional space; calculus of real-valued functions of several variables and its applications.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มวิชาพื้นฐานทางฟิสิกส์ ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต ตามระบบทวิภาคเนื้อหาของกลุ่มวิชา Mechanics of particles and rigid bodies; properties of matter; fluid mechanics; heat; vibrations and waves; elements of electromagnetism. A.C. circuits; fundamental electronics; optics; modern physics.

3. กลุ่มวิชาพื้นฐานทางเคมี ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต ตามระบบทวิภาคเนื้อหาของกลุ่มวิชา Stoichiometry and basis of the atomic theory; properties of gas, liquid, solid and solution; chemical equilibrium; ionic equilibrium; chemical kinetic; electronic structures of atoms; chemical bonds; periodic properties; representative elements; nonmetal and transition metals.

ทั้งนี้ กลุ่มวิชาที่ 2 และกลุ่มวิชาที่ 3 จะต้องมีการเรียนการสอนภาคปฏิบัติการด้วยแต่จะไม่นับหน่วยกิตปฏิบัติการให้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 (6) (ฎ) และมาตรา 12 (3) แห่งพระราชบัญญัติวิศวกร พ.ศ. 2542 ประกอบกับข้อ 3 และข้อ 4 ของข้อบังคับสภาวิศวกรว่าด้วยการรับรองปริญญา ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรเทียบเท่าปริญญา ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ พ.ศ. 2543 คณะกรรมการสภาวิศวกรจึงกำหนดรายละเอียดและเนื้อหาของวิชาพื้นฐานทางวิศวกรรมศาสตร์ ให้ประกอบด้วยกลุ่ม วิชาพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

วิชาพื้นฐานทางวิศวกรรมศาสตร์ สำหรับสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า

1. Engineering Drawing
2. Engineering Mechanics
3. Engineering Materials
4. Computer Programming
5. Electric Circuits
6. Engineering Electronic
7. Electromagnetic Fields
8. Control System

ทั้งนี้ต้องมีรายวิชาที่ 1 ถึงรายวิชาที่ 4 และมีรายวิชาที่เหลือจากรายวิชาที่ 4 อีกไม่น้อยกว่า 2 วิชา ซึ่งรวมแล้วต้องมีวิชาพื้นฐานทางวิศวกรรมศาสตร์ไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต และวิชาที่จะนับหน่วยกิตนั้นต้องได้คะแนนในแต่ละวิชาไม่ต่ำกว่า C

รายวิชาวิศวกรรมหลักเฉพาะสำหรับสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า

- 1: Electrical Instruments and Measurements
2. Electrical Machines / Microwave Engineering
3. Electrical System Design / Communication Network and Transmission Lines
4. Power Plant and Substation / Data Communication and Network
5. Protection and Relay / Optical Communication

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. Electric Power System Analysis / Digital Communication

7. High Voltage Engineering / Antenna Engineering

8. Power Electronics / Radio - Wave Propagation

วิชาที่ 1 ถึงวิชาที่ 7 จะนับให้เพียง 4 วิชา ซึ่งรวมแล้วต้องมีวิชาวิศวกรรมหลักเฉพาะ ไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต

## 2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์

### 2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

“คุณลักษณะ” มีความหมายตามประมวลศัพท์บัญญัติของกรมวิชาการว่า หมายถึง “ลักษณะ”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของ “คุณลักษณะ” ว่า หมายถึง เครื่องมือหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีลักษณะประจำ

จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ พบว่า มีการกล่าวถึงคำว่า คุณลักษณะ หลายแนวทาง ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะ หมายถึง แบบอย่างพฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงถึงความดี หรือลักษณะประจำของบุคคล (พรพรรณ สุทธานนท์, 2538 : 50)

จากการวิจัยในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ทั้ง 4 ด้านดังนี้

#### 1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

ในการประกอบวิชาชีพ ความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งจะขึ้น อยู่กับบุคลิกภาพ เป็นสำคัญ วิศวกรฝ่ายขาย ควรจะให้ความสนใจเรื่องบุคลิกภาพอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพ จะมีผลกระทบโดยตรงต่อหน้าที่การงานชีวิตส่วนตัวและการอยู่รวมในสังคม บุคลิกภาพจะเป็น ลักษณะแรกในการสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นในส่วนบุคคลนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ดังนี้

บุญส่ง นิลแก้ว (2521 : 1) ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่เด่น ประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งได้รับอิทธิพลจากหลายด้าน เช่น ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม ประสมประสานรวมกันเป็นพฤติกรรม

วิทยา เทพยา (2527 : 1) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะจำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออก ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด กริยามารยาท ลักษณะนิสัย

ธารง บัวศรี (2527 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพของคนไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับบุคคลนั้นทั้งหมด ยกเว้นเพียงรูปร่างหน้าตา สักส่วน สีสันของร่างกายแล้ว พวกนั้นจะเกิดจากการฝึกอบรมการเรียนรู้ และจากประสบการณ์

อุทัย หิรัญโต (2532 : 142-143) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพของคนเป็นนามธรรม ซึ่งมีรูปร่าง ลักษณะ และนิสัย เป็นสมบัติส่วนประกอบ เราจะทราบบุคลิกภาพของคนได้ก็ต่อเมื่อเขาแสดงออก หรือมีปฏิกริยากับคนอื่นหรือสิ่งแวดล้อม ตราบใดที่เขายังไม่แสดงปฏิกริยาออกมา เราก็จะไม่ทราบว่า เขามีบุคลิกภาพ เป็นอย่างไร นิสัยต่างๆ ของคนเกิดจากการมีปฏิกริยากับสิ่งแวดล้อมตลอดชีวิตของคนจะรวมหน่วยขึ้นเป็นบุคลิกภาพ คน ๆ หนึ่ง จะมีบุคลิกภาพด้านใดด้านหนึ่งไม่เหมือนกับคนอื่น แต่บุคลิกภาพนี้อาจมีหลายด้าน คนจะแสดงด้านไหนของบุคลิกภาพ ในขณะที่ใดแล้ว แต่ภาวะของสังคม ในขณะนั้น บุคลิกภาพทุกด้านจะมีอยู่ด้านหนึ่ง ซึ่งปรากฏอยู่เป็นนิจ ทำให้ลักษณะจำเพาะของเขาเด่นชัดและเป็นบุคลิกภาพที่จารึกอยู่ ทำให้เราบันทึกไว้ในความทรงจำไว้ว่าบุคลิกภาพอันนั้นเป็นของคนนั้นคนนี่

ละออ หุตางกูร (ม.ป.ป. 2536 : 1) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมว่า มีความหมายถึงความรู้สึกรู้จักคิด ความเห็นและความเชื่อ ซึ่งเป็นมโนกรรม ยังรวมไปถึงวจีกรรม คือ การพูดและกายกรรม คือ กริยาอาการที่ได้แสดงออกมาทางกาย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า พฤติกรรม ก็คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งหลาย ทั้งในและนอกร่างกายของแต่ละคน ซึ่งเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงลักษณะของแต่ละบุคคล หรือที่เรียกว่า “บุคลิกภาพ” นั่นเอง

Cruze (อ้างใน เกษม ภูประเสริฐ. 2540 : 36) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะด้านรูปร่าง จิต สังคมและคตินิยมของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นด้วยพฤติกรรมของแต่ละคน เช่น การแสดงออกในรูปแบบที่เป็น นิสัย เจตคติ ความเอาใจใส่ กริยาอาการแสดงออก และปรัชญาของชีวิต

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งภายนอกและภายในร่างกาย ได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความสามารถซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลด้วยอิทธิพลจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์

ศุภางค์ แสงวณิช (2528 : 37) ได้ให้ความคิดเห็นว่า บุคลิกภาพที่ดีควรประกอบด้วย คุณสมบัติ 6 ประการ คือ

1. คุณสมบัติทางกาย ได้แก่ รูปร่าง ซึ่งเป็นส่วนทำให้เห็นบุคลิกภาพก่อนสิ่งอื่น
2. คุณสมบัติทางสมอง ได้แก่ ความฉลาดเฉลียว ความจำ เข้าว และความมีเหตุผล
3. ความถนัดตามธรรมชาติของแต่ละบุคคล
4. อุปนิสัย ได้แก่ ความประพฤติ คีลธรรมจรยาในตัวบุคคล

5. อารมณ์ ได้แก่ การแสดงออกต่าง ๆ เช่น ความกล้าหาญ

6. กำลังใจ ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมจิตใจ

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ และคณะ (2532 : 594-601) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะบุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐไว้ 3 ประการดังนี้คือ

1. บุคลิกภาพทางกาย ควรประกอบด้วย ลักษณะดังนี้

1.1 รูปร่าง หน้าตา อันเป็นสิ่งที่เรียกร้องความสนใจจากประชาชน เป็นสิ่งแรกซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐจะมีความเหมือนพ้องต้องกันอยู่ประการหนึ่ง คือ มีความภูมิฐานที่ได้มาจากความรู้ความสามารถ และคุณธรรม ซึ่งแสดงออกเป็นรูปลักษณะ มีความสง่าผ่าเผย และงดงาม

1.2 การแต่งกาย ดูแลรักษาทำความสะอาดร่างกายให้อยู่ในสภาพที่คึกคักน่าพึงพอใจ รวมถึงการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดหมดจด ก็จะเป็นการส่งเสริมลักษณะบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้น

1.3 อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย และสภาวะสุขภาพทุกส่วนของร่างกายต้องสะอาด เจ้าหน้าที่รัฐพึงมีสภาวะสุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์ ปราศจากโรค จึงจะสามารถปฏิบัติงานการให้บริหารหรืองานราชการแก่ประชาชน ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

1.4 กริยาอาการเคลื่อนไหว เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีกริยาอาการเคลื่อนไหวอย่างคล่องแคล่วว่องไว กริยาเชิงซ้ำ อืดอาด อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจและทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ควรประกอบด้วยลักษณะดังนี้

2.1 สามารถควบคุมอารมณ์ รัก โลภ โกรธ หลง ได้ ทำงานด้วยอารมณ์ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

2.2 มีความรู้สึกเอื้ออารีย์ และให้ความสนใจเป็นพิเศษ ต่อสภาพความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตของประชาชน ความรู้สึกนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงความเหน็ดเหนื่อย และทำให้บริการด้านต่าง ๆ ไปถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง และยังสามารถสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชนที่มารับบริการอีกด้วย

2.3 มีค่านิยมทางบวกต่อการปฏิบัติหน้าที่งานราชการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ เกิดพลังจิตแน่วแน่ในการมุ่งปฏิบัติหน้าที่งานราชการ เกิดพลังกำลังทางกายและสมองที่จะต่อสู้ฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และทำงานด้วยใจรักงานมากกว่าหวังผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

3. บุคลิกภาพทางวาจา ควรประกอบด้วย ลักษณะดังนี้

3.1 ใช้วาจาสุภาพนุ่มนวลซึ่ง จะนำไปสู่การผูกมิตรและการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป

3.2 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จำง่าย และปฏิบัติได้ในการให้คำแนะนำปรึกษาหรือติดต่อกับประชาชน การใช้ภาษาและวาจาที่มีศิลป์นี้จะมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับท้องถิ่นที่ปฏิบัติงาน

3.4 ใช้น้ำเสียงและคำพูดอย่างเหมาะสม

3.5 ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบุคคล ลักษณะการพูดการใช้ภาษาน้ำเสียง ที่แตกต่างกัน

ต้องแยกแยะว่ากำลังสนทนาอยู่กับใคร

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดี ซึ่ง อภา ภมรบุตร (อ้างใน บุญเจือ ช่างต่อ. 2540 : 37) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดี ควรประกอบด้วย

1. มีสุขภาพร่างกายดี
2. มีความประพฤติดี
3. มีความสามารถแสดงออกซึ่งความคิด
4. มีอารมณ์ที่มั่นคง
5. มีความกระตือรือร้น
6. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง
7. แต่งกายดีเหมาะสมกับกาลเทศะ

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่ดีควรประกอบด้วย ลักษณะของร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง สง่าผ่าเผย ไม่เป็นโรคที่น่ารังเกียจ แต่งกายดีเหมาะสมกับกาลเทศะและกริยาท่าทางเรียบร้อยพูดจาสุภาพ มีความฉลาดเฉลียว มีไหวพริบ และเป็นบุคคลที่มีเหตุผล มีอารมณ์และจิตใจที่ดี

ในการปฏิบัติงานของวิศวกรฝ่ายขายจะให้บรรลุสำเร็งนั้นการที่จะมีบุคลิกภาพดีอย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอจำเป็นที่จะต้องมิมมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานด้วยเพราะจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และการที่มิมมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ่งทำให้เป็นที่ชื่นชอบ ศรัทธา และยอมรับของบุคคลอื่น

#### 1.1 การเสริมสร้างบุคลิกลักษณะของบุคคล

บุคลิกลักษณะของบุคคลสามารถดัดแปลงแก้ไข เสริมสร้าง ให้ดีขึ้นได้ บุคลิกภาพที่ดีจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการฝึกหัด ปรับปรุง กริยาท่าทางและลักษณะต่างๆ การเสริมสร้างบุคลิกลักษณะบุคคลมี 7 ประการ คือ

1. The way you look (การมอง)
2. The way you dress (การแต่งกาย)
3. The way you talk (การพูด)
4. The way you walk (การเดิน)
5. The way you acts (การแสดงท่าทาง)
6. The skills with which you do things (ทักษะในการทำงานในหน้าที่)
7. Your health (สุขภาพ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เราควรจะพิจารณาว่าตัวเรามีความพร้อมแล้วยังมีอะไรบ้างที่ควรจะได้ปรับปรุงแก้ไข เพื่อการเสริมสร้างบุคลิกภาพของตน

## 1.2 กลวิธีในการปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกลักษณะที่ดีขึ้น

1. จงเป็นคนใจคอกว้างขวาง (Be open-minded)
2. จงให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Have Cooperative)
3. จงเป็นตัวของตัวเอง (Have Confidence)
4. จงแสวงหาคำแนะนำ (Seek Advice)
5. จงลงมือกระทำจนกว่าจะถูกต้อง (Take Action)
6. จงตรวจสอบผลความก้าวหน้าของท่าน (Check Your Progress)

สำหรับพนักงานติดต่อบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสาขาอาชีพต่างๆ ที่มนุษย์ประกอบกิจขึ้นมาในโลกนี้แต่ละอาชีพหรือหน้าที่ย่อมมีข้อแตกต่างในเชิงปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของเขตงานนั้นๆ

อาชีพนักบริการก็เช่นกันบุคคลซึ่งรับผิดชอบในหน้าที่นี้ ย่อมควรต้องมีคุณสมบัติสำคัญหลายประการเพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ การเอาชนะเครื่องจักรและตัวเลขเอกสารถือเป็นงานปราศจากชีวิตชีวา แต่งานที่ต้องเอาชนะใจมนุษย์ได้นั้นเป็นงานศิลปะที่ละเอียดอ่อนและท้าทายความสามารถเป็นอย่างยิ่ง จึงเป็นงานที่น่าภาคภูมิใจ หากผู้ปฏิบัติได้กระทำโดยถูกวิธี เขาจะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขตลอดไป เพราะจะแวดล้อมด้วยมิตรและความสำเร็จ

องค์ประกอบสำคัญของนักบริการ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

1. มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ
2. พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะ และเรียบร้อย
3. แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด
4. เป็นคนดี น่ารัก สุภาพ และบุคลิกสง่าผ่าเผย
5. บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
6. ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไปแต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้
7. ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัวไม่ยอมเข้าใจง่ายๆ จงแนะนำอธิบาย แสดงความเสียใจหรือนิ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พุคย่อน หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด
8. ลูกค้ำที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกเสมอ
9. ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง
10. จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตำแหน่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.3 ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (Persuasive Technique)

1. จงให้ความสนใจแก่ผู้หนึ่งหรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับสนใจจากทุกคนทุกหนแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่เขา และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขาแสดงออกไป ทั้งทางกริยา วาจา และใจ

2. ความยิ้มแย้มเป็นเงื่อนไขสำคัญ ในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

3. จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าการที่ไพเราะที่สุดและมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขา ก็คือ ชื่อของเขานั้นเอง

4. จงเป็นนักฟังที่ดีด้วยการให้ความสนใจเรื่องที่เขาพูดและช่วยๆ ให้เขาพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อยๆ ตามความพอใจของเขา

5. จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจ ได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความชำนาญของเขาเอง เรื่องที่เขากำลังภาคภูมิใจ หรือเรื่องที่เขาเพิ่งได้รับความตื่นเต้นมาใหม่ๆ

6. จงทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ หรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขาและจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงจัง ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบขอ และชอบที่มีใครยกย่องแม้จะเป็นยกกันต่อหน้าทีก็ตาม

ทั้งหกประการที่กล่าวมานี้เรียกว่า Six ways to make people like you ของ Dale Carnegie และนอกจากนี้แล้วยังมี Twelve ways to win people to your way of thinking คือ

วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวความคิดของท่าน

1. การโต้เถียงที่ได้ผลที่สุด คือ การไม่ได้เถียง
2. จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่าเขาผิด
3. ถ้าเราผิด จงรับผิดนั้นทันที และอย่างหนักแน่น
4. จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พูดไพเราะอ่อนหวาน ไม่นำเรื่องขัดแย้งมากกล่าว
5. จงทำให้เขาพูดยอมรับว่า “ใช่” โดยเร็ว ถ้าโดยตรงไม่ได้ก็ค่อยทำทางอ้อมให้เขายอมรับไปทีละขั้นๆ

6. จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่

7. จงทำให้เขารู้สึกว่า “ความคิด” นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตาม โดยง่าย

8. จงพยายามมองดูเรื่องต่างๆ ใน “สายตา” ของเขา

9. จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา

10. จงพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจ หรือปมเด่นของเขา ไม่ควรกล่าวถึงปมด้อยของเขา

11. จงแสดงความคิดเห็นของเราให้เป็นเรื่องที่น่าฟัง หรือสนุกสนาน

12. จงช่วยๆ ให้เกิดความรู้สึกแข่งขันไม่ยอมแพ้ หรือไม่ยอมหน้าใคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 1.4 สร้างความนิยมล้อมีสประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Face to Face Conversation)

1. ควรพูดด้วยวาจาไพเราะและมีบุคลิกภาพ
2. ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เราสนทนาอยู่ตลอดเวลา
3. ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือไม่ควรวางมาดหรือบทบาทเป็นทางการนักแต่ควรพูดอย่างมีคารวะอันควร
4. ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่คู่สนทนา หรือผู้มาไต่ถาม
5. ควรพูดให้ชัดเจนชัดคำเป็นภาษาพูด คือ ง่าย-สั้น ไม่ยาวพึมพำหรือเจื้อยแจ้ว
6. ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนแก่คู่สนทนาและถ้าเป็นกรณีได้ตอบ

คำซักถามของผู้มาติดต่อกิจการ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะตอบให้ฟังเข้าใจได้

นิยามสำคัญที่น่าคิด “การค้นพบว่าลูกค้าชอบอะไรในตัวเรา ควรทำสิ่งนั้นเพิ่มขึ้นอีกและการค้นพบว่าลูกค้าไม่ชอบอะไรในตัวเรา ก็ควรทำสิ่งนั้นให้น้อยลง”

บัญญัติ 10 ประการในการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี

1. “ทักทาย” ไม่มีอะไรน่าชื่นใจเท่ากับคำกล่าวทักอย่างจริงใจ
2. “ยิ้ม” ถ้าคุณหน้าบึ้ง กล้ามเนื้อ 72 ชิ้น จะต้องออกกำลัง ในขณะที่คุณยิ้มจะใช้กล้ามเนื้อ เพียง 14 ชิ้นเท่านั้น
3. “ชื่อของบุคคลที่คุณเรียก” จะเป็นคนตรีอัน ไพเราะที่สุดสำหรับเจ้าของชื่อ
4. “มีมิตรภาพและน้ำใจ” เพื่อที่เขาจะมอบมิตรภาพและน้ำใจกลับมาให้คุณบ้าง
5. “จริงใจ” อย่าเสแสร้ง ด้วยท่าทางและคำพูด จงทำทุกอย่างด้วยน้ำใสใจจริง
6. “ใส่ใจในผู้อื่น” จงพยายามชอบคนรอบข้างของคุณให้ได้
7. “เผื่อแผ่คำชม” แต่จง “สงวนคำติ”
8. “นึกถึงความรู้สึกของผู้อื่น” ถ้ามีข้อโต้แย้ง อย่าลืมว่านอกจากคุณแล้ว ก็มีฝ่ายตรงข้ามและความถูกต้องที่ต้องคำนึงถึง
9. “พร้อมที่จะให้บริการ” การให้ที่มีความหมายต่อผู้รับมากที่สุด คือ “การให้บริการ”
10. “เพิ่มอารมณ์ขัน อดทนให้มาก ถ่อมตนสักเล็กน้อย” แล้วคุณจะชื่นชมในผลลัพธ์ที่ได้มา

ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางการพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงานของบัณฑิตทั้ง 3 ด้านที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดไว้เป็นหลักในการศึกษาความพึงพอใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่สถานประกอบการต้องการเพื่อใช้ประกอบการวิจัยดังนี้

วิมล เหมือนคิด (2537 : 86-87) กล่าวว่าเรื่องของบุคลิกภาพ เป็นเรื่องที่สำคัญในทุกองค์การเพราะบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนที่เข้ามาทำงานในองค์การนั้น จะถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งพอสรุปออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก เป็นพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกแล้วคนอื่นสามารถสังเกตได้ ซึ่งรูปแบบของบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

1.1 การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา เช่น หน้าตาขมขื่นแจ่มใส ใบหน้าบึ้งตึง การขมวดคิ้ว

1.2 การแสดงออกทางวาจา เช่น การใช้วาจาที่สุภาพ พุดชัดถ้อยชัดคำ

1.3 การแสดงออกทางการแต่งกาย เช่น การแต่งกายเรียบร้อย แต่งกายถูกกาลเทศะ ทันสมัยหรือแต่งกายล้าสมัย

1.4 การแสดงออกทางอากัปกิริยา หรือกริยาท่าทาง เช่น การเดิน การนั่ง การรับประทานอาหาร

1.5 รูปร่างหน้าตา เช่น หน้าตาสวย ขี้เหร่ ผอม อ้วน สูง เตี้ย ผิวขาว เป็นต้น

2. บุคลิกภาพภายใน เป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคลิกภาพภายนอก เป็นเรื่องที่ยากจะเข้าใจยากต้องใช้เวลาในการสังเกตและศึกษา ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

2.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง

2.2 ความซื่อสัตย์สุจริต

2.3 ความสามารถ

2.4 ความกระตือรือร้น

2.5 ความคิดริเริ่ม

2.6 ความรับผิดชอบ

2.7 ความรอบรู้

2.8 ความจริงใจ

2.9 ความจำ

2.10 ความโอบอ้อมอารี

ทัศนาศาสตร์ (2531 : 84-86) คุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ทางก้าวหน้าและชีวิต ดังนี้

1. คุณค่าเฉพาะตัว

1.1 ซื่อสัตย์

1.2 นับถือตนเองและมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง

1.3 มีเป้าหมายในอาชีพและชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.4 มีความมั่นคงทางอารมณ์
- 1.5 มีทัศนคติที่ดี
- 1.6 มีความกระตือรือร้น
- 1.7 ไม่จำกัดความสามารถของตนเอง
2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
  - 2.1 มีความยืดหยุ่น
  - 2.2 มีความคิดสร้างสรรค์และมีแนวทางแปลกใหม่
  - 2.3 สามารถปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้
  - 2.4 สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจได้อย่างเที่ยงตรง
  - 2.5 สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้
  - 2.6 มีสมาธิสามารถจดจ่ออยู่กับงานหลาย ๆ ส่วนในเวลาเดียวกันได้
3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
  - 3.1 เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี
  - 3.2 ยอมรับการปกครองและคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า
  - 3.3 ยอมรับคำติชม
  - 3.4 ทำงานเป็นทีมได้
  - 3.5 มีความเป็นมิตร
  - 3.6 เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น
  - 3.7 ให้ความร่วมมือดี
  - 3.8 เต็มใจรับมอบงานด้วยความยินดี
  - 3.9 มีจิตสำนึกในการให้บริการ
  - 3.10 ยอมรับผู้อื่น
  - 3.11 เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น
  - 3.12 มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 6-15) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของคนไทย ที่ประเทศชาติต้องการ และมีความจำเป็นต้องปลูกฝังให้ถึงพร้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน 10 ประการ มีดังนี้

1. มีระเบียบวินัย
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม
3. ขยัน ประหยัด และยึดมั่นในสัมมาชีพ
4. สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ
5. รู้จักคิดริเริ่ม วิจัย และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. กระทู้หรือรึ้นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย รักและเทิดทูน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

7. มีพลานามัยสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ
8. รู้จักฟังตนเองและมีอุทิศตน
9. มีความภาคภูมิใจและรู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ
10. มีความเสียสละ เมตตาอารี กตัญญูกตเวที กล้าหาญ และสามัคคีกัน

วุฒิ ด้านกิตติคุณ (2545 : 11-12) ได้ให้แนวคิดที่ปัจจุบันการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูงลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานต้องการได้เปลี่ยนแปลงไปทักษะที่สถานประกอบการต้องการให้มีในตัวบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ ด้านการทำงาน การจัดการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับรู้การแก้ปัญหา มนุษยสัมพันธ์ แรงบันดาลใจ แรงจูงใจความคิดริเริ่ม ระเบียบวินัย จริยธรรม ศิลธรรม การสื่อสารข้อมูล และการเป็นผู้นำ เป็นต้น สิ่งที่ทำนายสำหรับบัณฑิตก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาคือการได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเองนอกเหนือไปจากทักษะด้านวิชาการซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีความคาดหวังจากพนักงานสูงในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ
2. มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี
3. มีความซื่อสัตย์ ขยัน มีน้ำใจ และอดทน
4. มีความกระตือรือร้นและไม่เลื่องงาน
5. มีวินัยเคร่งครัดต่อกฎระเบียบองค์กร
6. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังได้กำหนดคุณสมบัติของบัณฑิตที่จะก้าวเข้าสู่งานอาชีพไว้ดังนี้

1. มีความรอบรู้
  - 1.1 รอบรู้ในเนื้อหาวิชาของตนเองอย่างถ่องแท้
  - 1.2 รอบรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน
  - 1.3 รอบรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
  - 1.4 รักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าเป็นนิสัย มุ่งคิดสร้างสรรค์

ก้าวทันเทคโนโลยี)

2. ผู้งานหนัก

2.1 มีความรักงาน มีทัศนคติในแง่บวกต่องานและปัญหาของงาน โดยระลึกรู้เสมอว่างานและปัญหา คือ โอกาสที่ได้รับ

2.2 มีความกระตือรือร้น ปรารถนาตนเองที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.3 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเอง
- 2.4 มีความพร้อมเสมอทั้งร่างกายและจิตใจที่จะปฏิบัติงาน
3. รักองค์กร
  - 3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน
  - 3.2 มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม
  - 3.3 ยอมรับความเปลี่ยนแปลงใจกว้างรู้จักมองและคิดสิ่งใหม่ๆเสมอ
4. ยึดมั่นวินัยและจริยธรรม
  - 4.1 มีวินัยในการปฏิบัติงาน
  - 4.2 ซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ
  - 4.3 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้บัณฑิตต้องการที่กล่าวมานี้ อาจกล่าวได้ว่าสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่ต้องการให้สอบถามผู้บัณฑิตถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวกับการทำงาน

## 2. คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ในการปฏิบัติงานนั้น คุณธรรมและจริยธรรม ถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคุณธรรมและจริยธรรมไว้หลายท่าน ดังนี้

ปิ่น มาลากุล (2518 : 65) กล่าวว่าไว้ว่า จริยธรรม คือ ความรู้สึกลึกซึ้งซื่อสัตย์สุจริต ที่แต่ละคนมีหลักประจำใจของตน หรือเป็นค่านิยมของกลุ่มคน ซึ่งทำให้คนเหล่านั้น แสดงพฤติกรรมของตนเองหรือของกลุ่มอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ไม่คด โกง ไม่หลอกลวง

กิริติ บุญเจือ (2519 : 82) กล่าวว่าไว้ว่า คุณธรรม หมายถึง ความเคยชินในการประพฤติดีอย่างใดอย่างหนึ่ง ประพฤติในทางที่ดีงาม ถูกต้อง ตรงข้ามกับกิเลส

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2524 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า คุณธรรม หมายถึง ความงาม ความดีของบุคคลที่กระทำด้วยสำนึกในจิตใจ โดยมีเป้าหมายว่า การทำดีเป็นที่ยอมรับของสังคม

พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2531 : 116) ได้ให้คำนิยามของคำว่า คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี ส่วนจริยธรรม คือ การประพฤติแต่สิ่งที่ดีงาม โดยถือปฏิบัติเป็นประจำและเป็นแบบอย่างที่ดี

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 194) ได้กล่าวเกี่ยวกับจริยธรรมของผู้บริหารไว้ว่า จริยธรรมคือแนวทางที่สมควรในการประพฤติปฏิบัติ ความสมควรหรือเหมาะสม วัตถุประสงค์จากความเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมและศีลธรรมอันดี ผู้บริหารที่มีจริยธรรมมักจะสร้างความเคารพนับถือแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมการบริหารที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารที่ดีถือว่าเป็นผู้มีจริยธรรมนั้นจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

### 3. คุณลักษณะด้านวิชาการ

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียน ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จ ความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงานความสามารถในการบริหารคนและการสร้างสรรค์งานใหม่

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยอาจสอบถามเกี่ยวกับความเป็นผู้นำการมีทักษะในการสื่อสาร (การพูด การเขียน การแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา มีทักษะในการทำงานเป็นทีม การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง มีทักษะทางภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน ฯลฯ มีทักษะทางคอมพิวเตอร์ มีความใฝ่รู้

อุลิต มงคลนาวัน (2530 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการในการตัดสินใจพิจารณารับคนเข้าทำงานนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ พื้นฐานความรู้ทางวิชาการ

โกวิท วรพิพัฒน์ (2529 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า “การฝึกการเรียนรู้ด้านอาชีพศึกษาน่าจะเน้นให้เห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ ให้รู้จักตนเองรู้จักสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมในแง่วิชาการการวิเคราะห์ วิจัย”

อมรรัตน์ เจริญชัย (2531 : 18-21) ได้กล่าวว่า “นักศึกษาควรศึกษาค้นคว้า วิจัย เผยแพร่ความรู้แก้ปัญหาด้านวิชาการ หลักการและเหตุผล รู้จักผสมผสานความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางศิลปะ และทางสังคมศาสตร์เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิต”

รัชณี ลาชโรจน์ (2527 : 494) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนนักศึกษานั้นต้องสอนให้เป็นคนที่คิดและวิจารณ์เป็นใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล เพื่อการตัดสินใจอย่างถูกต้องในการดำเนินชีวิตประจำวัน

### 4. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

ธีรวุฒิ ประทุมรัตน์ (2530 : 191-192) แสดงความคิดเห็นว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกในรูปของสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจและบังเกิดความร่วมมือร่วมใจ มีความพอใจและสบายใจในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Keit Devis (อ้างใน บุญเจือ ช่างต่อ. 2540 : 38) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง แรงจูงใจ ที่ก่อให้เกิดวัตถุประสงค์ให้คนในกลุ่มได้ร่วมใจกันทำงานอย่างได้ผล และมีประสิทธิภาพร่วมใจกันทำโดยสอดคล้องกับเศรษฐกิจ จิตใจและพึงพอใจในสังคม

Edvin B. Fippo (อ้างใน บุญเจือ ช่างต่อ. 2540 : 38) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวบรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานที่บรรลุเป้าหมายนั้น เครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ขอมรับซึ่งกันและกัน

วิจิตร อาวะกุล (2527 : 60) ได้จำแนกคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไว้ 16 ประการ คือ

1. มีท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้ากับคน กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนทนากัน ตลกขบขัน เบิกบาน ผู้คบหาเกิดความสบายใจ
2. บุคลิกภาพ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กริยาท่าทาง และการพูดจา
3. มีความเป็นเพื่อน สนทนากลมเกลียว เป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกริยามารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกายความคิดหรือกำลังทรัพย์ในลักษณะการเชื่อเพื่อเชื่อแก่
6. การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
7. มีความกรุณา เชื่อเพื่อ มีน้ำใจ โอบอ้อมอารี แก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปราณีแก่บุคคลโดยทั่วไป
8. ทำตนให้เป็นประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวังประโยชน์อันวญประโยชน์แก่สังคมไม่ว่าจะเป็นด้วยกำลังความคิด กำลังกาย หรือกำลังทรัพย์
9. มีการสร้างสรรค์มิใช่การทำลายหรือหวังเหนี่ยวความเจริญของผู้อื่น
10. มีอารมณ์ดี ควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
11. มีความกระตือรือร้น ได้แก่ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม
12. มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน คำพูด สัญญา รักษาเวลา ซื่อตรงและสุจริต
13. มีความอดทนต่อความยากลำบาก ต่อกริยาท่าทาง การกระทำ และคำพูดที่ไม่สมควร
14. มีความขยันขันแข็ง ต่อการทำงานภาระหน้าที่ ในความรับผิดชอบไม่เป็นคนเกียจคร้านทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสียไป
15. มีความพยายามในอันที่จะฝึกฝนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์ อย่างไม่ทอดทิ้งพยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี

16. มีปฏิภาณ มีไหวพริบแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ดังนั้น วิศวกรฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพดี จึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ ต้องรู้จักเอาใจเขาเอกละเอียดเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาใส่ใจเรา สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ควบคุมอารมณ์ได้ดีเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน ให้เกียรติและยกย่องผู้ร่วมงาน จริงใจกับผู้ร่วมงาน ได้รับความรู้สึกรักของผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว สร้างเสริมความสามัคคี รู้จักคุ้นเคยกับบุคคลอื่น เป็นคนที่เสมอต้นเสมอปลาย

การสร้างความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานมีเคล็ดลับ 6 ประการ (กองบริการ การศึกษา. มหาวิทยาลัยนเรศวร) [Online].

1. การสนใจในตัวบุคคลอื่น มีคำกล่าวไว้ว่า ถ้าเรามีความสนใจในตัวบุคคลอื่นแล้วเรา อาจจะหาเพื่อนใหม่ได้ภายใน 2 เดือน แต่ถ้าหากเราจะหาเพื่อนใหม่ โดยการจงใจให้เขามาสนใจในตัวเรา อาจจะต้องใช้เวลามากกว่า 2 ปี เราจะสังเกตได้ว่าบุคคลผู้เป็นที่รักใคร่ของคนทั่วไปนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีความสนใจในตัวบุคคลอื่น ดังนั้น ถ้าเราอยากเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น จึงต้อง รู้จักแสดงความสนใจในตัวบุคคลอื่น อาจจะโดยการได้ถามสารทุกข์สุกดิบ ส่งการ์ดอวยพร หรือของขวัญให้เขาในวันเกิด หรือเทศกาลสำคัญๆ ส่งบทความ การ์ตูน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่คิดว่าน่าสนใจ ให้แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมงานโดยอาจจะส่งทาง E-mail ก็ได้ และเมื่อเพื่อนร่วมงาน มีปัญหาที่ควรเสนอตนเองช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ บุคคลที่จะเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นมากที่สุด และ นานที่สุดก็คือ บุคคลที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ เมื่อเราพบปะกับบุคคลเช่นนี้เราจะรู้สึก ว่าเกิดความรัก ความนับถือขึ้นมาทันที ทั้งๆ ที่เราอาจจะยังไม่เคยรู้จักเขามาก่อนเลยก็ตาม และ จะสังเกตได้ว่าหัวหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีผลต่อจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่าง ประหลาด ใบหน้าที่ยิ้มแย้มจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเกรงใจ ความกระตือรือร้น และความ ขยันขันแข็งมาเองโดยมิต้องใช้อำนาจบังคับแต่อย่างใดแต่การยิ้มในที่นี้ก็ต้องเป็นการยิ้มอย่าง เต็มอกเต็มใจยิ้มอย่างเปิดเผย มิใช่แสรังยิ้มชั่วคราว ชั่วคราวเพื่อหาประโยชน์ เพราะการยิ้มเช่นนั้นจะ ไม่ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็นเลย

3. การจำชื่อบุคคลต่าง ๆ คนเราชอบสนใจและพึงพอใจในชื่อของตนเองมากกว่าชื่อใด ๆ ในโลก ดังนั้นการที่เราสามารถจำชื่อบุคคลอื่นได้ และสามารถเรียกชื่อเขาได้อย่างถูกต้องจะทำให้ เขาเกิดความภาคภูมิใจและคิดว่าเราระลึกถึงความสำคัญของเขาอยู่เสมอเขาจะเกิดความพอใจ และ จดจำเราได้ตลอดไปเช่นเดียวกัน

4. การเป็นผู้ฟังที่ดี บุคคลที่เราสนทนาด้วยนั้นย่อมสนใจในตัวของเขาและความต้องการ ของเขา ดังนั้นถ้า เราปรารถนาจะเป็นที่รักใคร่ของบุคคลอื่นก็จะต้องรู้จักเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยการสนใจ ในเรื่องที่บุคคลอื่นพูด ไม่พูดขัดคอขึ้นมาในขณะที่คู่สนทนา ยังพูดไม่จบ พยายามจงใจให้เขา สนทนาในเรื่องที่เขาสบายใจและควรสนับสนุนหรือชมเชยคู่สนทนาเป็นครั้งคราว

5: การพูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ เคล คาร์เนกี เคยกล่าวไว้ว่า ถ้าเราปรารถนาจะสร้าง ความนิยมขึ้นในตัวเองแล้ว จงสนทนาแต่ในเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคู่สนทนา ดังนั้น เมื่อเรา ต้องการเป็นที่รักใคร่ชอบพอของบุคคลอื่น เราก็ต้องรู้ว่าคู่สนทนานั้นมีความสนใจเรื่องอะไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการทำงาน

องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน ในส่วนที่เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการทำงาน มีดังนี้

1. ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) เป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งมีแนวคิดว่าการศึกษาเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งเรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) การได้รับการศึกษาสูงหรือจบการศึกษาในระดับสูงย่อมมีโอกาสทำงานโดยมีค่าตอบแทน (รายได้) สูง ค่าตอบแทนหรือรายได้เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำงานของบุคคล การศึกษาจึงเป็นการลงทุนเพื่อให้เกิดศักยภาพในตัวบุคคลอันจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนแนวคิดในเรื่องดังกล่าวนี้นำไปสู่การวิเคราะห์หาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนทางการศึกษาเพื่อจะได้รับการทราบว่าการลงทุนทางการศึกษาในระดับและประเภทใดให้ผลตอบแทนมากน้อยไปกว่ากัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางการเลือกในการจัดการศึกษาโดยทั่วไปทฤษฎีทุนมนุษย์เป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดสะท้อนถึงการลงทุนเพื่อ ทำงานให้มีคุณภาพ ประเด็นสำคัญที่ได้จากทฤษฎีนี้คือ การใช้ตัวชี้วัดคุณภาพในการทำงาน โดยพิจารณาจากรายได้หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งในเรื่องนี้ และในอีกประเด็นหนึ่งเป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงระดับการศึกษาของบุคคลที่จะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนหรือรายได้ที่แตกต่างกัน ผู้มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสได้รับผลตอบแทนหรือรายได้ที่แตกต่างกันหรือผู้มีระดับการศึกษาย่อมมีโอกาสได้รับผลตอบแทนจากการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าซึ่งในระบบการให้ผลตอบแทนแก่ผู้เข้าทำงานในหน่วยงานราชการก็ได้จัดสรรในลักษณะของแนวคิดนี้ อย่างไรก็ตาม ยังไม่เป็นกฎตายตัวสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ ระดับการศึกษาของบุคลากรจะเป็นอันดับรองลงไปในกรณีดังกล่าวนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในองค์การ เฟรดเดอริก ฮอว์เวิร์ก (Frederick Herzberg) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท (เฉลิมเผ่า อจตะนันท์ และคณะ. 2545 : 68-70) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรูสึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จสิ่งที่จำเป็น คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้าแต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ

มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบเช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยทำให้เขารู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกจะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วยลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องทำทหายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรักก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน บางครั้งอาจใช้คำว่า ปัจจัยการธำรงรักษาเป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมาก เมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือนหรือค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลในโอกาสได้รับแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้นหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 การนิเทศ หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ที่ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

2.6 นโยบายและการบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงานความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้รับเข้าทำงานในตำแหน่งและสถานที่แห่งนั้นด้วยความมั่นคงปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนอง ปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองหรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยจำจุนเพียงพอไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือ “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยจำจุน” (Motivation-Hygiene Theory) เครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ (เฉลิมเผ่า อลงะนันท์ และคณะ. 2545 : 70-71) ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบายบุคคลทุกคนในองค์กรต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย มีความสะดวกสบายพอสมควร ต้องการปัจจัยสี่ ไม่ต้องวิตกกังวลเรื่องเงิน การมีสภาพเป็นพนักงานถาวร การให้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยและการมีประกันสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้คนทำงานไม่ต้องดิ้นรน ทำงานด้วยความสุข

2. สภาพการทำงานที่น่าชื่นชมยินดีคุณภาพของสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น มีการจัดบริเวณร่มรื่น เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ทันสมัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าพอใจซึ่งเป็นผลให้ผู้ทำงานเกิดความผ่อนคลาย มีกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

3. ความรู้สึกเป็นเจ้าของถ้าพนักงานมีความรู้สึกต่อตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของกิจการ องค์กร ควรสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วยหลาย ๆ วิธี เช่น การให้โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการวางแผนร่วมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความรับผิดชอบและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ตลอดจนความเป็นกันเองในกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น

4. การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม ถ้าผู้บังคับบัญชามีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือมีการจ่ายค่าตอบแทน มีการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน มีการแจกงานต่าง ๆ ที่เหลื่อมล้ำกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ มีการแยกตัวเองออกจากกลุ่ม ไม่ยอมทำงานกับกลุ่ม เป็นการสร้างความรู้สึกในแง่ที่ขาดความเที่ยงธรรม

5. ความรู้สึกสำเร็จผล พนักงานทุกคนต้องการให้งานของตนเองสัมฤทธิ์ผล ต้องการรู้ว่าเขามีความสามารถและได้ช่วยเหลือองค์กรอย่างแท้จริง ทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในงาน

6. ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทุกคนย่อมปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับ หรือตระหนักในคุณค่ามีความสำคัญ ต้องการยอมรับว่างานของเขาได้ผลดี ต้องการคำชมเชย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เขาเกิดความพอใจในงาน

7. การมีส่วนร่วมในงานด้านนโยบาย การกำหนดนโยบายร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักพอใจในงานมากขึ้น เพราะแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยที่ผู้ใหญ่อิงเสียงผู้น้อย การเข้าไปร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นการสองแรงผลักดันพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการความเป็นอิสระเสรี

## 2.3 คุณลักษณะของนักขายที่ดี

### 2.3.1 คุณลักษณะของนักขายที่ดี

ลักษณะ คุณสมบัติ ความถนัด ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่รวมกันทำให้เป็นนักขายที่มีคุณภาพนั้น มาจากหลักความจริงที่ว่าบุคลิกภาพในการขายที่ดี นั้น ไม่ได้มีสูตรสำเร็จอย่างเดียว คนที่มีขอบเขต บุคลิกภาพอย่างกว้างๆ จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ในการขาย จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องบังคับตนเองเข้าสู่แม่พิมพ์เดียวกันอย่างไรก็ตาม ผู้มีลักษณะเฉพาะบางอย่างที่ดีจะช่วยให้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขายมากขึ้น ลักษณะต่างๆเหล่านั้น ได้แก่

#### 2.3.1.1 ลักษณะท่าทาง

ความประทับใจแต่แรกเป็นสิ่งที่สำคัญ นักขายที่เก่งจะต้องพยายามทำให้ผู้คาดว่าจะเป็นผู้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น เพราะเขาอาจจะไม่ได้โอกาสเป็นครั้งที่สอง การสร้างความประทับใจแต่แรกพบ นั้นจะเกิดจากลักษณะท่าทาง การแสดงออกจกบุคลิกภาพภายนอกของนักขาย เช่น เสื้อผ้า การแต่งตัว การแสดงออกทางสีหน้าซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่น นักขายจะต้องสามารถนำเสนอลักษณะท่าทางที่ดีของตนหรือสามารถขายตนเองได้ดีนั่นเอง

#### 2.3.1.2 เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

เสื้อผ้ามีความสำคัญต่อนักขายเช่นเดียวกับบรรจุภัณฑ์มีความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การแต่งกายอย่างมีรสนิยมและรู้จักกาลเทศะเป็นคุณสมบัติสำคัญไปสู่ความสำเร็จในการขาย เสื้อผ้าที่จะสวมใส่จะต้องเหมาะสมกับประเภทของงานขายและประเภทของลูกค้าที่นักขายจะไปพบ พนักงานขายอาหารสัตว์ที่ไปเยี่ยมเกษตรกรเจ้าของฟาร์มจะแต่งกายค่อนข้างแตกต่างจากพนักงานขายยาที่ไปพบแพทย์หรือเภสัชกร เสื้อผ้าที่เด่นจะสามารถดึงดูดความสนใจในตัวพนักงานขายได้ดีขึ้น สำหรับนักขายสตรีอาจมีปัญหายากมากกว่านักขายผู้ชาย แต่โดยทั่วไปจะยึดหลักการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยหรือเป็นแบบฟอร์มของบริษัท

#### 2.3.1.3 การแต่งตัว

การแต่งตัวมีความสำคัญเช่นเดียวกับเสื้อผ้าในการที่จะสร้างความประทับใจแต่แรกพบ น้ำหอม ทรงผม การแต่งหน้า เหล่านี้ควรจะได้มีการเลือกใช้ให้เหมาะสม เพื่อบ่งถึงรสนิยมที่ดี เพราะโดยทั่วไปลูกค้าไม่ได้เพียงแต่มองเห็นและได้ยินนักขายพูด แต่เขายังได้กลิ่นด้วย แนวทาง

ในการแต่งตัวให้เหมาะสมนั้นก็คือ การพิจารณาจากลูกค้าเป็นหลัก จงอย่าสร้างอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร โดยการมีลักษณะท่าทางที่น่ารำคาญหรือน่ารังเกียจแก่ผู้อื่น

#### 2.3.1.4 น้ำเสียงและนิสัยการสนทนา

น้ำเสียงในการพูดและคำพูดที่รุ่มร่ามจะช่วยเสริมการเสนอขายให้มีประสิทธิภาพ ในทางตรงข้ามน้ำเสียงที่แย่งและคำพูดที่ไม่เหมาะสมจะเป็นอุปสรรคต่อการขาย ดังนั้นน้ำเสียงของนักขายจึงเป็นสิ่งในการติดต่อตั้งแต่เบื้องต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการขายทางโทรศัพท์ น้ำเสียงของนักขายจะมีความสำคัญมาก เพราะถ้าลูกค้าไม่เห็นตัวพนักงานแต่ได้ยินเสียง ในขณะที่ลักษณะท่าทางเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจแต่แรก น้ำเสียงและอุปนิสัยในการสนทนาเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้รับการยอมรับ

น้ำเสียงที่ใช้ในการพูดกับลูกค้าควรแสดงความอบอุ่นและเป็นมิตร และพนักงานขายควรระลึกไว้เสมอว่า โดยทั่วไปเสียงพูดในระดับต่ำกว่าจะสื่อความอบอุ่นกว่าเสียงสูง บางคนชอบเปล่งเสียงให้สูงขึ้นเพื่อย้ำบางจุด ระดับเสียงสูงขึ้นเรื่อยๆ จนเสียงแหลมขึ้นก็จะลดความประทับใจลงมา และอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่านักขายมีความเครียดและเกิดความเครียดตามไปด้วย และถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่สามารถเปลี่ยนน้ำเสียงได้ แต่ก็สามารถควบคุมความดัง ระดับเสียง และออกเสียงให้ชัดเจนได้ หลักในการพูดให้เป็นที่พอใจได้แก่ ประการแรกต้องไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป ประการที่สองหลีกเลี่ยงจากการพูดในรูปแบบที่น่าเบื่อ และมีระดับเสียงเดียวกันตลอด และประการที่สามหลีกเลี่ยงจากการพูดเสียงดังหรือค่อยเกินไปนอกจากนี้ น้ำเสียงในการพูดจะต้องแสดงความกระตือรือร้นด้วยนิสัยในการพูดสามารถทำลาย ลดคุณค่าประสิทธิภาพของการขายได้ การพูดอ้อมอ้อม กำกวม ออกเสียงผิดๆ และใช้คำแสดงสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญ

#### 2.3.1.5 กิริยามารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติ .

คนจำนวนมากอาจมีอุปนิสัยที่ทำให้ผู้อื่นรำคาญเล็กน้อย เช่น ชอบเอานิ้วมือเคาะเบาๆ บนโต๊ะ เกาศีรษะบ่อยๆ ภูมือไปมาหรือเอามือลูบคาง เหล่านี้เป็นต้น การกระทำเหล่านี้ อาจจะเป็นการแสดงออกถึงความตื่นเต้นหรือขาดประสบการณ์หรือการปรับตัวเท่าที่ควร ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ารำคาญหรือไม่พอใจ จนอาจจะต้องลดเวลาในเสนอขายให้สั้นลง ดังนั้น นักขายจะต้องระมัดระวังรูปแบบพฤติกรรมการแสดงออกอยู่เสมอ ความสุภาพและกิริยามารยาทเป็นสิ่งที่ประ โยชน์ที่พิเศษและทุกคนทราบดี แม้ว่ากิริยามารยาทที่ดีโดยลำพังแล้วอาจจะไม่สามารถทำการขายได้ให้เกิดขึ้นได้ แต่มารยาทที่ไม่ดีก็สามารถทำลายโอกาสที่จะขายได้ การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ขัดจังหวะลูกค้าบ่อยๆตลอดจนการพูดและการกระทำที่เป็นธรรมชาติ มีความสุภาพนั้นมวลงจะช่วยเสริมภาพลักษณ์ของนักขายในสายตาของลูกค้า สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่นักขายไม่ควรกระทำคือ

ประการแรกทำการเชื่อมลูกค้า โดยไม่นัดหมาย ประการที่สองการใช้เวลาของลูกค้ามากกว่าที่จำเป็น และประการที่สามไม่กล่าวคำขอบคุณที่ลูกค้าสละเวลาให้เข้าพบและซื้อสินค้า นอกจากนี้ บางสิ่งบางอย่างที่ง่าย ๆ เช่น การให้การต้อนรับที่ดีหรือการจำวันเกิดลูกค้าได้ เหล่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และสามารถให้ผลกลับมามหาศาล อย่างไรก็ตาม ส่วนที่สำคัญของการขาย ก็คือ การทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งมักจะเริ่มต้นจากวิธีการที่นักขายปฏิบัติต่อเขาเหล่านั้น

การแสดงความเคารพ โดยการยกมือไหว้ด้วยความอ่อนน้อมสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตั้งแต่พบพนักงานขายได้ และในกรณีลูกค้าต่างชาติก็ควรใช้การจับมือ (Handshake) ซึ่งการจับมือโดยทั่วไปจะเป็นสิ่งแรกและสิ่งเดียวของการสัมผัสกันระหว่างนักขายและลูกค้า ดังนั้นจึงควรสื่อความอบอุ่น ความเอาใจใส่ ความเข้มแข็งและมั่นคง เป็นการแสดงความยินดีต้อนรับ ไม่ใช่การทดสอบความแข็งแรง ยิ่งไปกว่านั้นการจับมือไม่ควรจะสั้นเกินไปหรือนานเกินไป และเป็นสิ่งที่ดีที่นักขายควรใช้สาขาศบตาลูกค้าในระหว่างการจับมือไปด้วย

### 2.3.1.6 ทักษะในการติดต่อสื่อสาร

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ กล่าวมาแล้วนั้น เป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่ทักษะในการสื่อสารที่ดี นักพูดที่ดีทุกคนจะสามารถสื่อสารด้วยความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น การมองโลกในแง่ดี และความจริงใจ

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องการวิธีการพูดและไวยากรณ์ที่ดี วิธีการพูดนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้คำที่ถูกต้องและการออกเสียงชัดเจน เพราะการพูดจะแสดงถึงวิธีการอันดับแรก ที่พนักงานขายจะส่งข่าวสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการใช้คำที่ถูกต้องและลูกค้าสามารถเข้าใจได้ถึงสิ่งที่ได้มีการ

การใช้ไวยากรณ์ที่ไม่ดีอาจสร้างความไม่ประทับใจได้ ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่ความไม่เข้าใจเท่านั้น แต่ยังเป็นสาเหตุให้ลูกค้าสงสัยเกี่ยวกับความรู้และความสามารถของผู้พูด

สิ่งต่อไปนี้จะเป็นเรื่องที่ง่าย ๆ ในการปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสาร

1. ใช้คำพูดที่เข้าใจได้ง่าย
2. ใช้คำ "ท่านหรือคุณ" มากกว่า "ผมหรือดิฉัน" พูดในแง่มุมมองของลูกค้ามากกว่า

ในความคิดของนักขาย

3. อย่าพูดซ้ำเมื่อนัดหมายแล้วก็ดำเนินการต่อไป ลูกค้าจะได้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายจากการได้ยินข่าวสารเดียวกันซ้ำแล้วซ้ำอีก

4. พูดสั้นๆ กระชับ พูดให้ตรงจุดอย่าปล่อย ให้ความเวลาลูกค้าเสียเปล่า โดยพูดปะปะเรื่อยเปื่อย

5. จงมีความคิดสร้างสรรค์ พยายามค้นหาวิธีใหม่ๆ เป็นพิเศษของการแสดงความคิดมากกว่าใช้คำและตัวอย่างเหมือนกับที่ทุกๆ คนทำ เพราะลูกค้ามักจะจำความคิดเห็นที่แสดงมาในการริเริ่มสร้างสรรค์

### 2.3.2 ทักษะคตินักขายที่ดี

การที่มีทัศนคติในทางบวกจะนำมาซึ่งลักษณะที่จำเป็น ความสำเร็จในการขายร่วมกัน ทัศนคติในทางบวกจะเป็นเสมือนส่วนผสมที่กระตุ้นเมื่อนำมารวมเข้ากับความสามารถพิเศษอื่นๆ จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการขาย นักจิตวิทยาบอกว่า การมีทัศนคติในทางบวกเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ ความสำเร็จของแต่ละคน การที่จะประสบความสำเร็จ นักขายต้องมีทัศนคติในทางบวกต่อชีวิต โดยทั่วไปและงานที่ทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขาย ซึ่งความสำเร็จขึ้นกับความพยายาม นักขายที่ดีมักจะมองโลกในแง่ดีเสมอ ทัศนคติในทางบวกเป็นส่วนประกอบของความกระตือรือร้น การมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและความเชื่อมั่นในตัวเอง ขึ้นแรกของการที่จะเป็นผู้ที่มีทัศนคติในทางบวกกระตือรือร้น และเชื่อมั่นในตัวเอง ก็คือการระลึกไว้ในใจดังต่อไปนี้

1. ท่านเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จมาก
2. บริษัทของท่าน ไม่สามารถดำเนินการ ได้สำเร็จ โดยปราศจากพนักงานขายที่ดี
3. ลูกค้าของท่าน ไม่สามารถดำเนินการ โดยปราศจากความช่วยเหลือและแนะนำของท่าน
4. ประเทศของเราไม่สามารถปฏิบัติงาน ได้สำเร็จ ในตลาด โลก โดยปราศจากนักขาย

#### 2.3.2.1 ลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพที่นักขายควรต้องมี

##### 1. ความเพียรพยายาม (Preseverance)

พนักงานขายที่ต้องการประสบความสำเร็จในการขายจำเป็นต้องมีความบากบั่นอดสาหัส ไม่ท้อถอยง่าย เพราะจากผลการวิจัย พบว่า โดยทั่วไปพนักงานขายที่ทำการเยี่ยมเยียนลูกค้า เฉลี่ย 5 ครั้ง จึงจะสามารถปิดการขาย ได้ ดังนั้นถ้าพนักงานขายยอมรับคำปฏิเสธในครั้งแรกถือเป็นขั้นสุดท้ายและยุติการเยี่ยมลูกค้าพนักงานขายก็จะไม่สามารถปิดการขายจำนวนมาก ได้สำเร็จ ดังนั้นการพยายามทำงานหนักขึ้นเล็กน้อย ใช้เวลาในการขายมากขึ้น หรือทำการสาธิตการขายให้มากขึ้น มักจะเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเปลี่ยนคั้งที่ลูกค้ากล่าวว่า “ไม่” เป็น “ตกลง”

##### 2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

ความกระตือรือร้น หมายถึง ความสนใจและความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการขาย เพราะถ้านักขายขาดความกระตือรือร้น ในสิ่งที่กำลังขายแล้วจะไม่สามารถจูงใจลูกค้าได้เท่าที่ควร ความกระตือรือร้นนั้นสามารถถ่ายทอด ไปยังลูกค้าได้ โดยกระตุ้นให้เขาเกิดความกระตือรือร้นตื่นเต็นในสิ่งที่พนักงานขายกำลังทำการเสนอขาย ผู้จัดการขายจำนวนมากจัดคุณลักษณะข้อนี้เป็นหนึ่ง ในคุณลักษณะที่สำคัญมากซึ่งพนักงานขายจะต้องมี เพราะผลต่อความสำเร็จในอาชีพนักขาย

##### 3. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Dependability)

ความสำเร็จในการขายอาจพิจารณาได้จากการที่ลูกค้า มีการซื้อซ้ำ ซึ่งการซื้อซ้ำจะเกิดขึ้นได้จากการที่ลูกค้ามีความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐานความเชื่อถือไว้วางใจ ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าจะเลือกติดต่อกับพนักงานขายคนใด โดยทั่วไปผลิตภัณฑ์ที่ขายไม่จำเป็นต้องมีคุณภาพสูงสุด หรือมีมาตรฐานสูงสุดตราบนั่นที่ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามสิ่งที่พนักงานขายกล่าวไว้ ในทำนองเดียวกัน การบริการขนส่งสินค้าไม่จำเป็นต้องเร็วที่สุดตราบนั่นที่ลูกค้าได้รับของที่จัดส่งตามเวลาที่กำหนด ดังนั้นจงอย่าสัญญาอะไรที่ไม่สามารถทำได้

#### 4. ความซื่อสัตย์และจริงใจ (Honesty and Sincerity)

คุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเชื่อถือไว้วางใจให้ ก็คือ ความซื่อสัตย์และจริงใจ ความซื่อสัตย์จะต้องมาก่อนความจริงใจ ซึ่งหมายความว่าความตั้งใจ ให้ความสนใจแก่ลูกค้า อย่างแท้จริง พนักงานขายสามารถแสดงความจริงใจได้โดยการดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้า อย่างละเอียดรอบคอบ และคิดอยู่เสมอว่าทำอย่างไรจะให้ลูกค้าพอใจ

#### 5. อุปนิสัยใจคอหรือคุณสมบัติ (Character)

การสร้างความสำเร็จเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญแก่นักขายมีอุปนิสัย รักความอิสระ ความซื่อสัตย์และจริงใจ แสดงว่าเขาได้สร้างความสำเร็จแล้วคุณสมบัตินั้น จะแสดงโดยผ่านการปฏิบัติงานที่ตรงไปตรงมา พิถีพิถัน และการกระทำบางอย่างให้มากกว่าที่คาดหวัง

#### 6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจเป็นความสามารถที่นักขายจะเข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการและปัญหาของลูกค้าดีขึ้นเท่าใด ก็จะสามารถทำให้ลูกค้าพอใจมากเท่านั้น ความเห็นอกเห็นใจจะมีความสัมพันธ์กับความสนใจซึ่งหมายถึง การคิดในรูปผลประโยชน์ของลูกค้า โดยทั่วไปลูกค้า จะชื่นชอบที่นักขายให้ความสนใจและมีการตอบสนองด้วยดี

#### 7. การยกย่องนับถือ (Respect)

ลูกค้าส่วนมากสมควรจะได้รับการยกย่องนับถือจากนักขาย ซึ่งหมายความว่า เขาควรจะให้การเคารพนับถือให้เกียรติลูกค้าอย่างเหมาะสมตลอดเวลา

#### 8. ความร่าเริง (Cheerfulness)

การขายให้กับลูกค้า ที่อยู่ในอารมณ์ที่ดีจะง่ายกว่า การขายให้กับลูกค้าที่มีอารมณ์ไม่ดี ดังนั้น การที่นักขายยิ้มแย้มและให้การต้อนรับอย่างร่าเริงจะช่วยให้ติดต่อกับลูกค้าได้ง่ายขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการที่นักขายมีทัศนคติในทางบวกและให้ความเป็นมิตรนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการติดต่อใกล้ชิด

#### 9. ความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-Confidence)

ความเชื่อมั่นในตัวเอง คือการที่นักขายเชื่อถือตนเองซึ่งก็จะทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นในนักขายด้วย โดยอาจเกิดจากประสบการณ์เมื่อนักขายประสบความสำเร็จความเชื่อมั่นก็จะเกิดขึ้น เมื่อนักขายสื่อความเชื่อมั่นไปให้ลูกค้า เขาจะยินดีและชื่นชมในการแนะนำความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ โดยการเริ่มต้นมีทัศนคติในทางบวกในแต่ละวัน ก่อนที่นักขายจะไป

เขียนลูกค้าแต่ละครั้งก็ต้องบอกตัวเองว่า เขาจะสามารถปิดการขายได้และ ทำการกำหนดเป้าหมาย ในระยะแรกๆ เพียงเล็กน้อยเมื่อความเชื่อมั่นเกิดขึ้นก็ค่อยกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้นต่อไป

#### 10. ความสามารถด้านสติ ปัญญา ( Mental ability)

ความสามารถด้านสติปัญญารวมทั้งไหวพริบ และความสามารถพิเศษในการคิด ได้อย่างรวดเร็ว การมีไหวพริบคืออาจให้ประโยชน์ในสถานการณ์การขายจำนวนมาก อย่างไรก็ตามไม่จำเป็นว่านักขายจะต้องประสบความสำเร็จในงานขายทุกครั้ง การทำงานหนักเอาใจใส่ ในรายละเอียด และการมีทักษะในการขายที่ดีสามารถทำให้พนักงานขายที่มีสติปัญญาในระดับ เฉลี่ยและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นการที่จะคิดหรือตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว นั้น นักขาย จะต้องต้องมีข้อมูลข้อเท็จจริงมากพอและสามารถที่จะไปเขียนเขียนลูกค้าได้เมื่อจำเป็น การที่จะสามารถ คิดอะไรได้ว่องไว นั้น เพียงแต่นักขายจะต้องมีการเตรียมตัวที่ดี มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ และบริษัทย่างละเอียด จะทำให้สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ดีและตอบคำถาม ของลูกค้าได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวอีกด้วย

#### 11. จินตนาการ (Imagination)

จินตนาการ เป็นความสามารถที่นักขายจะนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เข้ามาใช้ ในกระบวนการขาย โดยทั่วไปนักขายคนใดคนหนึ่งสามารถได้รับคำสั่งซื้อ ติดตามการแนะนำ และปฏิบัติงานประจำ แต่อย่างไรก็ตามการที่จะให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงนั้น นักขายควร จะต้องมิจินตนาการด้วย ซึ่งจะช่วยให้สามารถมองเห็นปัญหา ในแง่มุมของลูกค้าได้และมีการนำ วิธีการใหม่มาใช้แก้ไขปัญหา เช่นเดียวกับการมีจินตนาการในการนำวิธีการใช้ใหม่ๆ สำหรับ ผลิตภัณฑ์ใหม่ และวิธีการใหม่ๆ สำหรับการจัดแสดงสินค้า

##### 2.3.2.2 ลักษณะด้านบุคลิกภาพที่นักขายไม่ควรมี

###### 1. การไม่ฟังผู้อื่น

นักขายบางคนมักจะรู้สึกอยู่บ่อย ๆ ว่าตนจะต้องพูดเพื่อรักษาการควบคุมสถานการณ์ การขายจึงมีการผิดพลาด ที่จะแบ่งการพูดให้เหมาะสม แม้การพูดจะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ ข้อเท็จจริงต่างๆ แก่ลูกค้า แต่การฟังก็มีความสำคัญเท่ากัน ถ้านักขายมีการตอบสนองต่อความ ต้องการและเรื่องของลูกค้า ลูกค้าก็ต้องมีโอกาสที่จะพูดบ้าง การฟังสิ่งที่ลูกค้าพูดเป็นวิธีเดียว ที่พนักงานขายจะสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

###### 2. ขอบวิพากษ์วิจารณ์

การวิพากษ์วิจารณ์หรือนินทาผู้อื่นจะทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าลูกค้าอาจจะคิด ว่าเมื่อวิจารณ์คนอื่นกับเขาได้ก็อาจจะวิจารณ์เขากับคนอื่นได้เช่นกัน ทุกคนย่อมทำผิดพลาดได้แต่ ไม่มีใครต้องการให้ผู้อื่นสาธยายถึงสิ่งนั้น

### 3. ขอบโต้แย้ง

นักขายจะไม่สามารถขายได้ โดยการถกเถียงกับลูกค้า แม้การโต้แย้งนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับ การเสนอขาย เช่น เกี่ยวกับเรื่องการเมืองหรือกีฬา ก็อาจจะเป็นสาเหตุให้เสียความรู้สึกและมีผลต่อ การสูญเสียลูกค้า ดังนั้นถ้าลูกค้ากล่าวถึงบางสิ่งบางอย่างที่พนักงานขายอาจจะไม่เห็นด้วย ก็อย่าเพิ่ง โต้แย้งทันที แต่ให้ค่อยๆ คิดเกี่ยวกับสิ่งที่เขาพูดและค่อยๆ โต้แย้งอย่างมีเหตุผลและด้วยความสงบ

### 4. กระทำการตามอารมณ์

แม้ว่าการทำตามความคิดอาจจะสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่การที่ นักขายเข้าอารมณ์ก็อาจจะทำให้สูญเสียการขายได้ นักขายอาจจะเชื่อว่าการตอบคำถามลูกค้าอย่าง ฉลาดแสดงถึงปัญญาที่เฉลียวฉลาด แต่ลูกค้าอาจจะไม่เห็นด้วย ในทำนองเดียวกันพึงระวังเรื่อง ตลกที่เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของกลุ่มชนชาติใด หรือศาสนาใด โดยเฉพาะ เพราะอาจจะเป็นเรื่องที่ทำ ลูกค้าไม่พอใจได้

### 5. มีความเกียจคร้าน

นักขายมักจะได้รับความอิสระในการทำงาน ไม่มีใครทำการควบคุมการปฏิบัติงาน จึงทำให้นักขายก็อาจจะงีบหลับ เลิกงานไว หรือใช้เวลาทำงานคุณภาพย่นๆ เป็นต้น นักขายที่มี พฤติกรรมแบบนี้จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะการขายเป็นงานที่ยากและต้องอาศัยความขยัน ขันแข็งและเพียรพยายามให้มากพอ

### 6. ขาดความอดทน

การที่นักขายประสบความสำเร็จในการขายได้ก็ต้องใช้เวลาและความพยายาม พอดควร เพราะเทคนิคการขาย และความเข้าใจลูกค้าของพนักงานขายจะค่อยๆ พัฒนาปรับปรุงดีขึ้นและ เพิ่มขึ้นตามประสบการณ์ จงอย่าเพิ่งท้อถอย ถ้าความสำเร็จยังไม่เกิดขึ้นทันทีหลายสิ่งหลายอย่าง ต้องใช้เวลาที่จะเจริญเติบโต ดังนั้น นักขายจะต้องอย่างเพิ่งคิดเลิกอาชีพในระยะสั้นเพราะขาด ความอดทนเท่าที่ควร

#### 2.3.3 พื้นฐานและแนวความคิดของการเป็นวิศวกรฝ่ายขาย

สำหรับพื้นฐานหรือแนวความคิดของ การเป็นวิศวกรฝ่ายขายกับพนักงานขายทั่วไปนั้น มีความแตกต่างกันมาก นอกเหนือจากพื้นฐานของการขายที่มีขั้นตอนคล้ายกัน ตั้งแต่การติดต่อ (Contract Stage) การค้นหาข้อมูล (Information Stage) การโต้แย้ง (Argue Stage) และการปิด การขาย (Closing Stage) แต่ความลึกในการติดต่อ ทั้งในเรื่องของข้อมูลความรู้ กระบวนการและ วิธีการ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดๆ เช่น พนักงานขายรถยนต์ยี่ห้อหนึ่งจะคอยพูดถึงสรรพคุณของรถของตนเองว่าขายต่อได้ง่าย ราคาไม่ตก โดยมุ่งเน้นไปที่ตัวสินค้า หรือเทคนิคที่ควรจะนำเสนอ ดังนั้น ประเด็นที่ตามมา ก็คือ เรื่องของการต่อสู้ด้านราคา ผู้ที่จะเป็นวิศวกรฝ่ายขายจะมองสินค้าเพียง ความเข้าใจเช่นนี้ไม่ได้ ดังนั้นวิศวกรฝ่ายขายต้องมีมากกว่ามีความเข้มข้นของการให้คำปรึกษากับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าได้มากกว่า จึงทำให้ผู้ที่จะมาเป็นวิศวกรฝ่ายขายที่คิโน้นต้องทำงานหนักกว่าพนักงานขายทั่วๆไปมาก เพราะต้องเข้าใจสินค้าในเชิงลึกสำหรับความรู้ด้านสินค้าที่วิศวกรฝ่ายขายต้องทำความเข้าใจนั้นมืออยู่ 8 ประการดังต่อไปนี้

1) สมรรถนะของสินค้า (Performance) เป็นความรู้ของสินค้าที่ต้องอธิบายให้ได้ว่าสินค้าที่ตนเองกำลังจำหน่ายอยู่นั้น มีสมรรถนะเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมกับผู้ใช้เพียงใด ถ้าเปรียบเทียบกับเรื่องของรถ คือ ต้องเข้าใจ ถึงเรื่องของแรงม้าหรือ หากเปรียบเทียบกับคอมพิวเตอร์ ก็ต้องเข้าใจถึงความเร็วของ CPU เป็นต้น นำความรู้เหล่านี้มาใช้ประกอบการตัดสินใจของลูกค้าว่าจะเลือกซื้ออย่างไรดี โดยการนำปริมาณงานหรือความต้องการใช้งานของลูกค้ามาเป็นที่ตั้ง สินค้าทุกชนิดจะต้องมีสมรรถนะ ของตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญ และบ่งบอกได้ถึงความเหนือชั้นของสินค้าตนเอง ที่สำคัญของการบอกสมรรถนะนั้นจะเป็นการบอกให้ได้รับรู้อย่างง่ายๆ ทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจเพื่อเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ

2) คุณลักษณะ (Feature) เป็นรายละเอียดของสินค้าในเชิงลึก ซึ่งหลายคนเข้าใจดีว่าคือ Spec ของสินค้านั้นๆ การรู้ลึกถึงคุณลักษณะในด้านของการเป็นวิศวกรต้องรู้ให้ลึกกว่าการเป็นนักขายธรรมดา เพราะความคาดหวังของลูกค้า คือ การที่วิศวกรจะสามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละหัวข้อของคุณลักษณะ ได้

3) ความเสถียร (Reliability) เป็นรายละเอียดของสินค้าที่พิจารณาไปถึงความเชื่อมั่นของสินค้านั้นๆ ว่ามีการทำงาน ได้อย่างน่าเชื่อถือได้เพียงใด ไม่ใช่ใช้สินค้าแบบเดี๋ยวลี้เดียวเสียอย่างนี้ก็ไม่เสถียร ดังนั้นการเตรียมข้อมูลต่างๆ เพื่อที่จะยืนยัน ว่าสินค้าที่ตนเองกำลังนำเสนอ นั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ เช่นการมีใบผ่านการทดสอบหรือไม่ มีผลการทดลองใช้หรือไม่ หรือแม้แต่มีคำบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้สินค้าของตนเองแล้วมีความรู้ดีอย่างไรข้อสำคัญคือข้อมูลเหล่านี้ต้องเป็นข้อมูลของจริง หมายถึง ว่าลูกค้าเคลือบแคลงสงสัยก็ต่อสายตรงพูดคุยกับผู้ที่ใช้ได้ทันที เป็นต้น

4) รูปแบบที่กำหนดไว้ (Conformance) ในสินค้าทุกตัวนั้นจะต้องมีรูปแบบที่กำหนดไว้ เช่น มีขนาด เป็นอย่างไร มีปุ่มต่างๆเป็นอย่างไร สินค้าที่ตนเองกำลังจำหน่ายนั้นมีรูปแบบที่ตรงกับที่บอกไว้หรือไม่ ผู้ที่เป็นวิศวกรฝ่ายขายจึงต้องศึกษาถึงรูปแบบที่กำหนดไว้ให้ชัดเพราะถ้ามีคำถามถึงที่มาที่ไปของรูปแบบนั้น ก็ต้องอธิบายได้อย่างละเอียด ไม่ใช่ตอบไม่ถูกซึ่งจะทำให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าลดลง

5) ความคงทน (Durability) ความคาดหวังอีกอย่างหนึ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการคือ การที่สินค้าที่กำลังจะซื้อนั้นจะใช้ได้นานเพียงใด มีความคงทนมากน้อยหรือไม่ ในบางครั้งก็ยากที่จะอธิบายหรือรับรองได้ว่าสินค้าที่วิศวกรฝ่ายขายจำหน่ายนั้น มีระยะเวลาการใช้งานได้นานเพียงใดแต่เมื่อลูกค้ามีความกังวล หน้าที่หลักของการเป็นวิศวกรฝ่ายขาย คือ การคลายกังวลในตัวลูกค้า ดังนั้น การใช้เอกสารอ้างอิงหรือผลทดสอบโดยเฉพาะการทดสอบที่เป็น Mean Time

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปโฆษณาหรือเผยแพร่โดยไม่ผ่านการอนุมัติจากบริษัทฯ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายขาย

Before Failure (MTBF) จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องนำผลทดสอบมาใช้ MTBF เป็นการทดสอบการใช้งานว่าสินค้านั้นๆจะใช้งานได้นานเพียงใด ซึ่งส่วนใหญ่การทดสอบก็จะใช้กรรมวิธีคือ นำสินค้าทดสอบที่ความสามารถสูงสุดที่สินค้านั้นๆจะทำได้ เช่น ถ้าเป็นเครื่องทำความร้อนก็จะเปิดให้ร้อนสูงสุดเป็นระยะเวลาหลายชั่วโมงติดต่อกัน และนำผลที่มากำหนดถึงระยะเวลาที่สินค้านั้นๆจะคงทน ดังนั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ต้องเข้าใจถึงกรรมวิธีของการทดสอบ MTBF นั้นว่าทำได้อย่างไรก็จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นกำลังสอง

6) การให้บริการ (Serviceability) การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะนำมาซึ่งการกลับมาซื้อสินค้าอีกของลูกค้า ทำให้มีการซื้อขายอย่างต่อเนื่อง วิศวกรฝ่ายขายที่เป็นมืออาชีพก็จะนำจุดแข็งของตนเองมาใช้ประกอบ เป็นตัวช่วยที่สำคัญในการขายเพื่อสร้างฐานลูกค้าระยะยาว เช่น บางคนก็ลงมือช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าโดยที่ไม่ต้องรอให้ร้องขอ หรือไม่ต้องรอหน่วยบริการหลังการขายมาบริการ เพราะในบางปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนั้น วิศวกรฝ่ายขายบางคนก็สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง หรือแม้แต่การบำรุงรักษาเบื้องต้นที่จะทำให้กับลูกค้า นอกเหนือจากการเข้าพบเข้าเยี่ยมธรรมดา และพูดคุยเรื่องทั่วไป ก็จัดทำการบำรุงรักษา ให้คำแนะนำต่างๆด้วยความจริงใจ เรียกได้ว่าเป็นแบบเก็บคะแนนได้อย่างเนบเนียนและเมื่อมีการซื้อซ้ำโอกาสพลาดเป็ก็น้อยมากเช่นกัน

7) รูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ (Aesthetics) เป็นการรับรู้ในเบื้องต้นของลูกค้าว่าสินค้านั้นมีความสวยงาม สะดวกใช้เพียงใด เพราะสินค้าบางประเภทไม่ได้ออกแบบให้สวยงาม แต่การออกแบบนั้นรับกับสรีระของร่างกาย ก็ทำให้มีความสะดวกในการใช้รูปลักษณ์ที่สัมผัสได้นี้จะสอดคล้องกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของร่างกาย เช่น สีสดดูเด่น ดูแล้วน่าดึงดูดหรือไม่มีขนาดเป็นเช่นไร กว้าง ใหญ่ เล็ก หรือแม้แต่การมีกลิ่นก็เข้าข่ายนี้ เช่นกัน ดังนั้น การเป็นวิศวกรฝ่ายขายจึงต้องเข้าใจในเรื่องของรูปลักษณ์ที่ลูกค้าจะรับรู้ หมายถึงเกี่ยว ข้องกับการออกแบบสินค้านั้นว่ามีที่ไปที่ไปเป็นอย่างไรเป็นต้น

8) ความเชื่อมั่นในแบรนด์ (Brand) เป็นเรื่องสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับการตลาดมากที่สุดนั้นคือความเชื่อถือในแบรนด์นั้นๆ ซึ่งต้องอาศัยกลไกทางการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงความเป็นระเบียบวินัยของผู้ที่ทำงานฝ่ายขาย เช่นเอกลักษณ์ที่สำคัญของผู้ที่ขายสินค้านี้ต้องใส่ชุดเครื่องแบบเพื่อเป็นจุดสนใจ ผู้ที่ทำงานวิศวกรฝ่ายขายก็ต้องเข้าใจ และทำตามจะยืนยันหยัดในความคิดของตนเอง เช่นเดิม ก็ไม่ได้การเป็นวิศวกรฝ่ายขายจึงต้องเข้าใจถึงหลักการการตลาด เพื่อนำมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการขายสินค้าของตนเอง

นอกเหนือจากความรู้ด้านสินค้าแล้ว ทักษะการเป็นนักขายยังรวมถึงบุคลิกภาพของการเป็นนักขายนั้น ต้องมีการเตรียมตัวกันพอสมควร เพราะการขายเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องมีความเข้าใจในศิลปะในการขาย บางครั้งต้องหย่อน บางครั้งต้องตึง แล้วแต่จังหวะในการขาย ในหลายองค์กรให้ความสำคัญกับนักขายมาก เพราะนักขายเป็นด่านแรกในการสร้างจุดสัมผัสกับลูกค้าหรือผู้มุ่งหวัง (Customer Touch Point) เป็นการเริ่มต้นของการสร้างความประทับใจหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ลูกค้าผิดหวัง นักขายจึงต้องเข้าใจในบุคลิกลักษณะที่นักขาย (Personal Characteristics) พึ่งปฏิบัติเมื่ออยู่ต่อหน้าและลับหลังลูกค้า การสร้างบุคลิกลักษณะที่ดีต่อลูกค้าเป็นจุดเริ่มของการสร้างสายสัมพันธ์ลูกค้าระยะยาว (Long Term Relationships) ทำให้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยวิ่งหาลูกค้าอยู่ตลอดเวลา บุคลิกลักษณะของนักขายที่จำเป็นต้องมีด้วยกัน 9 ข้อ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเป็นนักขายที่พึงปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

1) ใส่ใจในลูกค้า (Care for Customer) นักขายที่ดีต้องมีความรู้สึกเอาใจใส่ห่วงใย ดั่งตนเองมีส่วนร่วมกับความ รู้สึกของลูกค้า ไม่ใช่มุ่งเน้นแต่การนำเสนอสินค้าเพื่อขายเท่านั้น เช่น การนำเสนอสินค้าที่มีราคาสูงให้กับลูกค้ามากกว่าการคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการ เพราะนักขายหลายคนเอาตนเองเป็นที่ตั้ง คือ ถ้าได้ยอดขายที่สูงตนเองก็จะได้ผลตอบแทนที่สูงเช่นกัน การเอาใจใส่ในลูกค้าต้องคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นตัวตั้ง คำนึงถึงความจำเป็นที่ลูกค้ามี และพยายามคิดว่าถ้าตนเอง เป็นลูกค้าจะทำเช่นนี้หรือไม่มากกว่ามุ่งแต่ขายอย่างเดียว

2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Joy in Work) เป็นการเข้าไปรับรู้การทำงานของลูกค้า ทำให้ทราบถึงกระบวนการต่างๆ ที่ลูกค้าทำซึ่งเปรียบเสมือนเป็นพนักงานของลูกค้า ความรู้ความเข้าใจการทำงานร่วมกับการขาย สามารถเสนอสินค้าที่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้าอย่างแท้จริง

3) มีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า (Harmony in Relationship) เป็นบุคลิกลักษณะที่จะประสานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมาย ทำให้มีความคิดที่กลมกลืนและให้ความร่วมมือกับลูกค้า การสร้างสัมพันธภาพที่ดีไม่มีหลักวิธีที่แน่นอน ชวนกันไปเล่นกีฬาบ้าง ในวันหยุด หรือแสดงความยินดีกับลูกค้า ในช่วงเทศกาลก็จะทำให้การทำงาน ลดความตึงเครียด เวลาที่ต้องติดต่อบริการลงไปมาก

4) ไม่เร่งรีบปิดการขาย (Patience in Closing the sale) นักขายหลายคนมีความกังวลกับผลงานของตนเอง โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือน ทำให้การทำงานออกมาในรูปแบบที่เร่งรีบหรือเร่งรัด โดยเฉพาะช่วงของการปิดการขาย ความเร่งรีบที่มากเกินไปจะทำให้ลูกค้ารู้สึกกังวล ไม่มั่นใจ และอึดอัดบางครั้งลูกค้าต้องการเวลาในการตัดสินใจ หรือมีข้อสงสัยบางประการที่ยังไม่ชัดเจน ความเข้าใจผิดของนักขายหลายคนใช้วิธีการของการ "ตื้อ" และพยายามวนเวียนอยู่กับการปิดการขาย ทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด และที่สำคัญเมื่อซื้อแล้วปรากฏว่าสินค้าไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ ทำให้ลูกค้าไม่พอใจซึ่งทำให้เป็นผลเสียมากกว่าผลดี ดังนั้นนักขายจึงต้องมีความอดทนที่จะไม่เร่งรีบปิดการขาย ให้ลูกค้ามีอิสระทางความคิดในการพิจารณาและตัดสินใจ

5) มีจิตใจดี (Kind to People) การมีน้ำใจเป็นพื้นฐานที่นักขายต้องพยายามสร้างเพื่อให้ผู้พบเห็นมีความชื่นชอบ มีนักขายหลายคนพยายามสร้างแนวความคิดที่เป็นผู้ที่จิตใจดี แต่ไม่ได้

ออกมาจากจิตใจที่แท้จริงทำให้ดูแล้วเหมือนการแสร้ง ซึ่งจะเป็นผลเสียมากกว่าผลดี หลักง่าย ๆ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของการมีจิตใจดีที่สามารถทำได้เป็นรูปธรรมคือพยายามมองทุกสิ่งในด้านดี หรือเรียกว่า Positive Thinking และเมื่อทำบ่อยเข้า ก็จะเป็นลักษณะนิสัยเฉพาะตัว ไปทำให้เกิดเสน่ห์ แก่ผู้พบเห็น

6) การมีจริยธรรม (Morally Ethical) คือความรู้สึกที่จะไม่เอาเปรียบลูกค้าให้ความจริงใจ ตรงไปตรงมา เช่น สินค้าที่ใกล้หมดอายุก็ต้องบอกความเป็นจริงกับลูกค้า ไม่ใช่ต้องการขาย เพื่อที่จะขายสินค้าให้ลดน้อยลง เมื่อลูกค้าทราบภายหลังทำให้มีความรู้สึกที่ไม่พอใจ และอาจไม่กลับมาซื้ออีกเลยในอนาคต

7) มีวาจาน่าเชื่อถือ (Faithful to Word) นักขายกับการพูดเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก แต่การพูดทุกครั้ง ไม่ได้หมายความว่าลูกค้า หรือผู้ฟังจะมีความรู้สึกที่ดี การพูดที่ไพเราะจะเป็นสิ่งที่ช่วยการสนทนาน่าฟัง แต่ไม่เพียงพอสำหรับงานขาย เพราะการพูดเพื่องานขายนั้น ต้องเป็นคำพูดที่น่าเชื่อถือและอ้างอิงได้ นักขายที่ดีจึงต้องมีการเตรียมตัวในข้อมูลต่างๆ ก่อนการออกพบลูกค้า และที่สำคัญต้องหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ นำมาใช้ให้ถูกกาลเทศะตามความเหมาะสม

8) มีความยุติธรรมในการขาย (Fairness in Scale) นักขายหลายคนที่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะความพยายามที่จะฉวยโอกาสกับลูกค้า เช่น สินค้าบางตัวสามารถต่อรองราคาได้ หรือมีของแถมเมื่อลูกค้าซื้อสินค้า แต่ความเป็นจริงนักขายกับเก็บของแถมไว้ไม่ให้ลูกค้า ทำให้มีปัญหาว่าลูกค้าบางคน ได้รับแต่บางคนไม่ได้รับ ลูกค้าจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจ และไม่ยุติธรรมของนักขาย ดังนั้น ถ้านักขายต้องการความช่วยเหลือลูกค้าก็จะปฏิเสธเช่นกัน

9) การรู้จักควบคุมอารมณ์ (Salt-control in Emotional) บ่อยครั้งที่นักขายต้องตกอยู่ในสภาวะของแรงกดดัน ในขณะที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า แรงกดดันเหล่านี้มาจากการเจรจาต่อรอง การโต้แย้งเกี่ยวกับสินค้า ราคา และอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด นักขายต้องเก็บความรู้สึกไว้ โดยไม่แสดงออกถึงอารมณ์ต่างๆ เช่น โกรธ ฉุนเฉียว เป็นเหตุให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหายไป หลักที่ง่ายและปฏิบัติได้ คือ การตรวจสอบสภาวะทางอารมณ์ก่อนการเข้าพบทุกครั้ง ถ้าพบว่า สภาวะทางอารมณ์ไม่มั่นคง โดยตรวจสอบจากสภาวะแวดล้อมของตนเอง เช่น ขำวดีใจ เสียใจ รวดคิด ทะเลาะกับแฟน หรืออื่นๆ นักขายต้องพยายามปรับความรู้สึก และถ้าคิดว่าถ้าต้องใช้เวลาในการปรับอารมณ์นาน การนัดหมายในครั้งนั้นอาจต้องส่งตัวแทนหรือเลื่อนไป ถึงแม้จะไม่เหมาะสม ถ้านักขายจะต้องเลื่อนนัด แต่ก็ยังดีกว่าไปทำลายความรู้สึกที่ลูกค้ามีต่อนักขาย หรือต่อบริษัทให้หมดลงไปโดยไม่มีทางที่จะแก้ไข

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

สุพจน์ คำเหลือง (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรไฟฟ้า ตามความคิดเห็นของผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของวิศวกรไฟฟ้าอยู่ในระดับมากด้านที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ รองลงมาคือ ด้านวิชาการ และด้านที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานต่ำสุด คือ ด้านปฏิบัติการ

กิตติกร ศรีลานนท์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้สำเร็จหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิศวกรโยธา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่สถานประกอบการพึงประสงค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้สำเร็จหลักสูตร ทั้ง 3 ด้านที่สถานประกอบการพึงประสงค์เป็น ดังนี้ ด้านวิชาการ พบว่า ความพึงประสงค์โดยรวมของสถานประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีความต้องการสูงสุด คือ การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและคุณธรรม พบว่า ความพึงประสงค์โดยรวมของสถานประกอบการอยู่ในระดับมากซึ่งข้อที่มีความต้องการสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต และด้านความสามารถในการปรับตัวและบุคลิกภาพ พบว่า ความพึงประสงค์โดยรวมของสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความต้องการสูงสุด คือ การมีเหตุผลในการแก้ปัญหา

รัชรินทร์ น้อยอำนาจ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้สำเร็จการศึกษา ระดับ ปวส สายช่างอุตสาหกรรมตามความคิดเห็นของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สายช่างอุตสาหกรรมตามความต้องการของผู้แทนสถานประกอบการ โดยส่วนรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ ต้องการให้นักศึกษาปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ต้องการในเรื่องการรับฟังคำแนะนำ ตักเตือน การให้ความร่วมมือ เต็มใจในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม ต้องการปฏิบัติงานมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมาย มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และมีความยุติธรรม

แพรววดี คำวงษ์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ที โอ ที เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ที โอ ที เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคะแนนค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะด้านกิจนิสัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ และคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม

นันทกา ลิมสันดิธรรม (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าแผนกการสงเคราะห์ตามความคิดเห็นของพนักงานสงเคราะห์สวนยางใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าแผนกการสงเคราะห์ตามความคิดเห็นของพนักงานสงเคราะห์สวนยางใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวม จัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านวิชาการ ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าแผนกการสงเคราะห์ตามความคิดเห็นของพนักงานสงเคราะห์สวนยาง ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า รวมทั้งที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี หรือต่ำกว่า และตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมรภัค เปล่งปลั่ง (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการ ของสถานประกอบการ ในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ปรากฏว่า สถานประกอบการทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับมากคือ ลำดับที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม ลำดับที่ 2 ด้านบุคลิกภาพ ลำดับที่ 3 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ และลำดับที่ 4 คุณลักษณะด้านวิชาการ

จักรี นิลวิสุทธิ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความคาดหวังของผู้บริหารและครูอาจารย์ในกลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความคาดหวังของผู้บริหาร และครู- อาจารย์ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์มีเกียรติเชื่อถือได้ (2) ด้านภาวะผู้นำ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความคาดหวังของผู้บริหารและ ครู- อาจารย์ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดี และเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ได้บังคับบัญชา (3) ด้านทักษะการบริหาร คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความคาดหวังของผู้บริหารและ ครู- อาจารย์ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ความสามารถในการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (4) ด้านวิชาชีพ คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความคาดหวังของผู้บริหารและ ครู- อาจารย์ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณลักษณะมากพึงประสงค์มากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารสถาบันอาชีวศึกษา ผู้บริหารและ ครู- อาจารย์ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาโดยรวมผู้บริหาร สูงกว่าครู-อาจารย์ทุกด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหาร และด้านวิชาชีพ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิบูลย์ศิลป์ พิษขมมงคล (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ของนักเรียนสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร 2 ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนสถาบัน อาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร 2 มีคุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่จัดใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความกระตือรือร้นและความสนใจในการเรียนรู้ ด้านการเลือกใช้วิธีการแสวงหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านนิสัยการอ่าน และการค้นคว้าหาความรู้ และด้านการสรุปประเด็นการเรียนรู้และประสบการณ์ ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาประเภทวิชาแตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็น บุคคลแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

พัลลภ วงศ์คำ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานระดับ ปฏิบัติการกลุ่มโรงงาน โตชิบาในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกระดี จ.ปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ หัวหน้างานระดับ ปฏิบัติการในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตกับสายงาน คลังสินค้า และ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี กับตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานระดับปฏิบัติการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

#### 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Homlmes (1975 : 251 – A) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สมรรถภาพที่ต้องการในการสอนของ ครูช่างในรัฐโคโลราโด สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า สมรรถภาพการสอนของครูช่าง มีดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการเรียนรู้ และสามารถประยุกต์เข้ากับการสอน
2. มีความเข้าใจในหลักสูตรเป็นอย่างดีพอที่จะให้คำแนะนำแก่กรรมการของโรงเรียนได้
3. มีความรู้ความเข้าใจในจุดประสงค์ของการอาชีวศึกษา
4. มีความรู้ความเข้าใจในการจัดโรงงานและการจัดชั้นเรียน
5. เขียนจุดประสงค์การสอนได้ดี
6. วิเคราะห์อาชีพเพื่อกำหนดลำดับชั้นการทำงานพื้นฐานได้
7. สามารถวัดและประเมินผลตามจุดประสงค์การสอนได้
8. บันทึกผลความก้าวหน้าและติดตามนักเรียนเป็นรายบุคคลได้
9. มีเทคนิคการทำงาน ลำดับชั้นการทำงาน
10. สามารถทำงานทุกอย่างเพื่อให้บรรลุตามปรัชญาอาชีวศึกษา
11. ให้คำแนะนำ ส่งเสริม และให้ความคิดเห็นแก่นักเรียน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
12. ครูช่างจะต้องสามารถทำให้นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ

Thomas and Penny (1975) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพ การสอนของครู ผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีประสิทธิภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเรียงลำดับไว้ ดังนี้

1. มีทักษะในการสื่อสารความหมาย อธิบายเรื่องยากให้เข้าใจง่าย
2. มีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน
3. มีความรู้ทางวิชาการดี
4. จัดลำดับการถ่ายทอดวิชาการดี
5. ใฝ่ใจทางวิชาการ
6. บุคลิกธรรมในการประเมินผล
7. ยืดหยุ่นในการสอน
8. ส่งเสริมให้เด็กคิดได้ด้วยตัวเอง
9. มีบุคลิกลักษณะที่ดี
10. พุทธิ เอาใจใส่ดีในการสอน
11. คำนึงถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์
12. ยอมรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน
13. เป็นนักวิเคราะห์ที่ดี
14. ควบคุมตนเองได้
15. ให้ความกระจำและร่วมมือในการอภิปรายของนักเรียน
16. มีความสนใจกว้างขวาง รอบรู้
17. มอบหมายการงาน กระตือรือร้น ชัดเจน
18. ใช้การประเมินผลปรับปรุงให้เด็กก้าวหน้า
19. กระตุ้นให้เด็กสนใจการเรียนและชื่นชมผลสำเร็จของเด็ก
20. เปิดกว้างในการสื่อความหมาย
21. อารมณ์ขัน
22. ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้เทคนิคการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ คือ

1. ประชากร หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 132 แห่ง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

3.1.2 ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ คือ

1. ทำการสืบค้นโดยใช้ [www.dbd.go.th/mainsite/](http://www.dbd.go.th/mainsite/) จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. เลือก e-Service แล้วเลือก “ตรวจค้นข้อมูลธุรกิจ” ระบบจะให้ใส่ Username และ Password
3. พิมพ์ข้อความ “ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์” เลือกสืบค้นจากประเภทการดำเนินธุรกิจ และเลือกพื้นที่ กรุงเทพและปริมณฑล แล้วกดค้นหา
4. ระบบจะแสดงรายชื่อบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีจำนวนบริษัทรวมทั้งสิ้น 206 บริษัท
5. เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Robert V.Kerjcie and W. Morgan

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ จากบทความ เอกสาร ตำรา และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ร่างแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ปรีกษาและขอความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ภาษา ตลอดจนความถูกต้อง และสอดคล้อง กับนิยามศัพท์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายทั้ง 4 ด้าน
4. ปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถาม ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านเพื่อทำการพิจารณา และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา สาระของข้อความ ดังมีรายนาม ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้
  - 4.1 ดร. นิเวศ ธรรมะ อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
  - 4.2 อาจารย์ทิพย์กานดา แซ่โง้ว อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด วิทยาลัยพาณิชยกรรมบางนา
  - 4.3 คุณบรรจง อรชุนกะ ผู้จัดการประจำประเทศไทย บริษัทไอนีทเทสต์รีสอร์ท (ประเทศไทย) จำกัด
  - 4.4 คุณประพันธ์ อังสุธาสาวิทย์ ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท ฮีลูเคเบิล (ประเทศไทย) จำกัด
  - 4.5 คุณพิเชษฐ์ ภูวนกุลชัย ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท เอ็มเวฟ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
5. ทำการปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2.2 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย โดย แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Checklists) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทสถานประกอบการ และสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย จำแนกออกเป็น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 41 ข้อ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ คือ

4.51 – 5.00 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด

### 3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ทดลองใช้ (Try-Out) แบบสอบถามตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์กับผู้จัดการฝ่ายขายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของ ครอนบาช (Cronbach) ที่เรียกว่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ - Coefficient)
1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	0.96
2. คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม	0.97
3. คุณลักษณะด้านวิชาการ	0.94
4. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.91
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>0.95</b>

### 3. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อหน่วยงาน บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอหนังสือถึงผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อให้ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามเพื่อการวิจัยทางไปรษณีย์ จำนวน 132 ฉบับ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับเอกสารตอบกลับภายในสองสัปดาห์ซึ่งเป็น ช่วงระหว่างวันที่ 6-19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 จำนวน 103 ฉบับ และผู้วิจัยได้เดินทางไปติดต่อผู้จัดการฝ่ายขาย และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองจำนวน 29 ฉบับรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 132 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไป จากนั้นผู้วิจัยผู้วิจัย ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ

1.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

1.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย จะใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้ว นำมาเสนอในรูปของตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบเกณฑ์ การแปลผลคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณลักษณะที่มีความพึงประสงค์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณลักษณะที่มีความพึงประสงค์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณลักษณะที่มีความพึงประสงค์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณลักษณะที่มีความพึงประสงค์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณลักษณะที่มีความพึงประสงค์น้อยที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย โดยแบ่งออกเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Checklists) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทของสถานประกอบการ และสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ คือ

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมีความพึงประสงค์มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมีความพึงประสงค์มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมีความพึงประสงค์ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมีความพึงประสงค์น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายขาย ประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับ ประเภทของสถานประกอบการ และสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เกี่ยวกับ ประเภทของสถานประกอบการและสถานภาพ  
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ประเภทของสถานประกอบการ</b>		
1.1 บริษัท จำกัด	126	95.50
1.2 บริษัท จำกัด(มหาชน)	6	4.50
รวม	132	100.00
<b>2. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
2.1 เพศ		
2.1 ชาย	110	83.30
2.2 หญิง	22	16.70
รวม	132	100.00
2.2. อายุ		
3.1 25-30 ปี	3	2.30
3.2 31-35 ปี	79	59.80
3.3 มากกว่า 35 ปี	50	37.90
รวม	132	100.00
<b>3.วุฒิการศึกษา</b>		
4.1 ปริญญาตรี	60	45.50
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	72	54.50
รวม	132	100.00
<b>4.ประสบการณ์ทำงาน</b>		
5.1 5 – 10 ปี	16	12.10
5.2 11 – 15 ปี	71	53.80
5.3 16 ปีขึ้นไป	45	34.10
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้จัดการฝ่ายขาย จำนวน 132 คน ส่วนมากทำงานในสถานประกอบการประเภทบริษัท จำกัดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 95 .50 เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 อายุ 31-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

59.80 วุฒิศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีประสบการณ์ในการทำงานจำนวน 11- 15 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	n = 132		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	4.43	0.55	มาก	1
2	คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.21	0.60	มาก	3
3	คุณลักษณะด้านวิชาการ	4.39	0.55	มาก	2
4	คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์	4.20	0.59	มาก	4
	เฉลี่ยรวม	4.31	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขายเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มากที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.55) รองลงมา คือด้านวิชาการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.55) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.60) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการ  
ฝ่ายขายต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของฝ่ายวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะ  
ด้านบุคลิกภาพ

ข้อ	คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	n = 132		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.40	0.51	มาก	7
2	มีความสุภาพเรียบร้อย	4.48	0.52	มาก	4
3	มีกริยาวาจาสุภาพอ่อนโยน	4.46	0.50	มาก	5
4	มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์	4.09	0.67	มาก	10
5	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.34	0.59	มาก	9
6	มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.46	0.58	มาก	5
7	มีลักษณะเป็นผู้นำ	4.36	0.62	มาก	8
8	มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	4.62	0.49	มากที่สุด	1
9	มีความขยันหมั่นเพียร	4.58	0.51	มากที่สุด	2
10	มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร	4.52	0.55	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรวม		4.43	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์  
ของวิศวกรฝ่ายขายด้านบุคลิกภาพในภาพรวม จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 3 ลำดับแรกที่จัดอยู่ในระดับมาก  
ที่สุด ได้แก่ การมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.49) รองลงมา คือ  
ความขยันหมั่นเพียร ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.51) และ การมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร  
( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.55) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์  
( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และ ระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม

ข้อ	คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม	n = 132		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.29	0.49	มาก	5
2	มีความกตัญญูกตเวที	4.20	0.56	มาก	6
3	มีความตรงต่อเวลา	4.70	0.51	มากที่สุด	1
4	มีความยุติธรรม	3.95	0.57	มาก	8
5	ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม จารีตประเพณี	3.73	0.77	มาก	10
6	ไม่เสเพลถึงเสเพลติดและอบายมุข	3.99	0.69	มาก	7
7	มีความประหยัด อดออม	3.81	0.72	มาก	9
8	มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน	4.30	0.60	มาก	4
9	มีหลักการและเหตุผลในการทำงาน	4.48	0.55	มาก	3
10	มีความรับผิดชอบในการทำงาน	4.60	0.51	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม		4.21	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม 2 ลำดับแรกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.51) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม จารีตประเพณี ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.77)

๙

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่และระดับความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย จำแนกตามคุณลักษณะด้านวิชาการ

ข้อ	คุณลักษณะด้านวิชาการ	n = 132		ระดับความพอใจ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	สามารถนำความรู้ทางวิชาการไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.39	0.52	มาก	5
2	มีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	4.52	0.50	มากที่สุด	4
3	มีความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมทั้งคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	4.20	0.59	มาก	10
4	มีทักษะในการนำเสนอสินค้า	4.58	0.50	มากที่สุด	2
5	มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา	4.64	0.48	มากที่สุด	1
6	มีมาตรฐานในการทำงาน	4.34	0.54	มาก	6
7	สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้	4.27	0.58	มาก	9
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.54	0.52	มากที่สุด	3
9	ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้	4.16	0.67	มาก	11
10	ใฝ่ศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.33	0.58	มาก	7
11	มีนิสัยรักในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องาน	4.30	0.57	มาก	8
	เฉลี่ยรวม	4.39	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในคุณลักษณะด้านวิชาการ ในภาพรวม จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านวิชาการ 2 ลำดับแรกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ การมีทักษะในการนำเสนอสินค้า ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลำดับที่และ ระดับความคิดเห็น ของผู้จัดการฝ่ายขายต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ในคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์	n = 132		ระดับความพอใจ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	มีความจริงใจ	4.06	0.54	มาก	9
2	มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.09	0.53	มาก	8
3	มีอิทธิพลที่ดี	4.13	0.66	มาก	7
4	ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.63	มาก	2
5	ยอมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของผู้อื่น	4.21	0.54	มาก	5
6	รู้จักถนอมน้อมน้ำใจเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.16	0.62	มาก	6
7	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง	4.27	0.63	มาก	3
8	สามารถทำงานเป็นทีมได้	4.46	0.58	มาก	1
9	ให้ความร่วมมือกับองค์กร	4.24	0.57	มาก	4
10	ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ทุกระดับชั้น	4.03	0.57	มาก	10
เฉลี่ยรวม		4.20	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายในคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านวิชาการ 2 ลำดับแรกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถทำงานเป็นทีมได้ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับชั้น ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.57)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการ และด้านมนุษยสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายขาย จำนวน 132 คน ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านวิชาการ และด้านมนุษยสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย ใช้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้จัดการฝ่ายขาย จำนวน 132 คน ส่วนมากทำงานในสถานประกอบการประเภทบริษัท จำกัดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 เป็นเพศชายจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 อายุ 31-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 วุฒิมัธยมศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีประสบการณ์ในการทำงานจำนวน 11- 15 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขายต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ รองลงมา คือ ด้านวิชาการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ

2.1 ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรขาย ด้านบุคลิกภาพในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 3 ลำดับแรกจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน รองลงมา คือ ความขยันหมั่นเพียร และการมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านคุณธรรมจริยธรรมในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม 2 ลำดับแรก ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลา รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะที่ พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม จารีตประเพณี

2.3 ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านวิชาการในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านวิชาการ 2 ลำดับแรกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา รองลงมาคือ การมีทักษะในการนำเสนอสินค้า ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้

2.4 ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านมนุษยสัมพันธ์ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะด้านวิชาการ 2 ลำดับแรก ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถทำงานเป็นทีมได้ รองลงมา คือ การประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ทุกระดับชั้น

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย จากผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายที่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน จัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน จัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้จัดการฝ่ายขายให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพก่อน เพราะบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้เป็นอันดับแรก ซึ่งจะสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดแก่ตัวบุคคล บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ ดังนั้น สถานศึกษาควรมีนโยบายและกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกที่เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับ ชีระ บัวศรี (2527 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพของคนไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับตัวบุคคลนั้นทั้งหมด ยกเว้นเพียงรูปร่างหน้าตา สัดส่วน สีผิวของร่างกายแล้ว บุคลิกภาพเกิดจากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากประสบการณ์ภายหลังทั้งสิ้น

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากและสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้จัดการฝ่ายขายเห็นว่า บุคลิกภาพสามารถมองเห็นได้เป็นลำดับแรก และเป็นคุณลักษณะที่สร้างความยอมรับนับถือ ให้เกิดในตัววิศวกรฝ่ายขาย เมื่อวิศวกรฝ่ายขายมีบุคลิกภาพที่ดีแล้ว การที่จะไปติดต่อกับลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความเชื่อมั่นในตัววิศวกรฝ่ายขาย และยังจะทำให้ภาพพจน์ของหน่วยงานดูดีขึ้นด้วยซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 69) กล่าวว่า ในการทำงาน นอกจากความสามารถในการทำงานทุกๆ ด้านแล้วสิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ “มาดของผู้ทำงาน” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า วิศวกรฝ่ายขายต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการทำใบเสนอราคาให้ลูกค้าต้องถูกต้อง รวมไปถึงการคิดวิเคราะห์ในการแก้ไข ให้ลูกค้ากรณีเกิดปัญหาข้อที่ผู้จัดการฝ่ายขายมีระดับความคิดเห็นในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ซึ่งการที่ผู้จัดการฝ่ายขายให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อย อาจจะเป็นเพราะว่าระบบการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานนั้นส่วนหนึ่งจะต้องมีการตรวจร่างกายเพื่อนำไปรับรองแพทย์มาแสดงก่อนเข้าทำงานอยู่แล้วและบุคลิกภาพทางด้านร่างกายนั้นสามารถมองเห็นได้

2. คุณลักษณะด้านวิชาการ จากการวิจัย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมีความคิดเห็นในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นลำดับที่สองจากคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากคุณลักษณะด้านวิชาการ เป็นหนึ่งในคุณลักษณะ ที่มีความสำคัญกับวิศวกรฝ่ายขายด้าน ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เช่นกันซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ต้องอาศัยการนำเอาความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ในการนำเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ อูติต มงคลนาวิน (2530 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการในการตัดสินใจพิจารณาเข้าทำงานนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พื้นฐานความรู้ทางวิชาการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าข้อที่ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา อาจจะเป็นเพราะว่า ความคาดหวังว่าวิศวกรฝ่ายขาย จะต้องรู้จริงทุกๆด้านและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาอย่างทันที่ ส่วนข้อที่ผู้จัดการฝ่ายขายมีระดับความคิดเห็นในคุณลักษณะด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ผู้จัดการฝ่ายขายให้ความสำคัญกับเรื่องนี้บ่อยมากอาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มลูกค้าส่วนมากเป็นบริษัท ที่อยู่ในประเทศไทยซึ่งการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นคนไทยอาจจะมีค่าเฉลี่ยไม่มากนัก แต่วิศวกรฝ่ายขายก็จะต้องมีความรู้ทางภาษาอังกฤษทางด้านทักษะการอ่านและการเขียนมากพอสมควร เพราะสินค้าที่นำเอาจากต่างประเทศนั้น คุณสมบัติเฉพาะของสินค้า (Specification) เป็นภาษาอังกฤษแทบทั้งสิ้น วิศวกรฝ่ายขายจะต้องศึกษาและเรียนรู้ เพื่อนำเอาข้อมูลของสินค้านั้นไปเสนอให้ลูกค้าได้เพราะความคาดหวังของลูกค้า คือ การที่วิศวกรฝ่ายขายสามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านของคุณลักษณะ เช่น คุณสมบัติ การใช้งานของสินค้า เป็นต้น

### 3. คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายมี

ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านคุณธรรมจริยธรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสำคัญลำดับที่สามจากทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการมีคุณธรรมและจริยธรรม (Moral and ethics) คือ ความรู้สึกที่จะไม่เอาเปรียบลูกค้า วิศวกรฝ่ายขายหลายคนที่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะความพยายามที่จะฉวยโอกาสกับลูกค้า เช่น สินค้าบางตัวสามารถต่อราคาได้แต่ก็ไม่ลด หรือการเสนอราคาให้ลูกค้าราคาไม่เท่ากัน ลูกค้าจะสัมผัสได้ถึง ความไม่จริงใจ และความไม่ยุติธรรมของวิศวกรฝ่ายขาย ดังนั้น ถ้าวิศวกรฝ่ายขายต้องการความช่วยเหลือจากลูกค้าก็จะปฏิเสธเช่นกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีความตรงต่อเวลาเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การตรงต่อเวลาเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบ การมีวินัยในตนเอง การบังคับตัวเอง ความไม่ประมาทและเฉื่อยชา การเป็นวิศวกรฝ่ายขาย การตรงต่อเวลาในการนัดหมายไม่ได้หมายความว่า ไม่สาย เท่านั้น หากแต่หมายถึง การเตรียมความพร้อมทุกด้านที่จะนำสินค้าไปเสนอให้ลูกค้าเพื่อให้การนัดหมายนั้นๆ สามารถเดินไปได้ตามเวลาที่กำหนดและเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งก็คือ การไปก่อนเวลา เพราะถ้าเราผิดนัดเวลากับลูกค้าสิ่งที่คุณมองอันดับแรก คือ ตัววิศวกรฝ่ายขายเอง และรวมไปถึงองค์กรที่ไม่นำเชื่อถือส่วนข้อที่ผู้จัดการฝ่ายขายมีระดับความคิดเห็นในคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม จารีตประเพณี ผู้จัดการฝ่ายขายให้ความสำคัญกับเรื่องนี้บ่อย อาจจะมีสาเหตุมาจากสังคมไทยเป็นสังคมที่มีความประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดีงามอยู่แล้ว เป็นคุณธรรมพื้นฐานที่ทุกคนควรรู้และยึดปฏิบัติซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนปฏิบัติ อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด ( 2543 : 146 ) กล่าวว่า คุณธรรมพื้นฐานของความ

เป็นคนดีและคนที่ปฏิบัติได้นั้นอย่างน้อยต้องมีหลักธรรมที่จะต้องดำเนินอยู่ในใจเสมอก็คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หิริ โอตตปปะ อันได้แก่ หิริ คือ ความละอายต่อความชั่ว เมื่อมนุษย์มีความรัก ความเกลียด และกลัวความชั่ว การกระทำความชั่วก็ไม่เกิดขึ้น ส่วน โอตตปปะ คือ ความกลัวต่อความชั่ว เป็นความรู้สึกที่มองเห็นสิ่งชั่วทั้งหลายเป็นอันตรายไม่กล้าแตะต้องหรือเข้าใกล้เพราะกลัวผลร้าย

4. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้จัดการฝ่ายขายที่มีความคิดเห็นในคุณลักษณะที่พึงประสงค์มนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน การมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ที่ดีเป็นอีกปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่จะทำให้การทำงานของวิศวกรฝ่ายขายประสบผลสำเร็จ ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ ก็คือ การสร้างความเป็นมิตร หรือ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีความจริงใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ การให้เกียรติและการยอมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มนุษยสัมพันธ์ นอกจากจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแล้วยังส่งผลต่อสุขภาพจิตในการทำงานของคุณอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี หรือมองในด้านบวก (Positive Thinking) อยู่เสมอ อนึ่ง วิศวกรฝ่ายขาย จะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าหรือที่เรียกว่าการสร้าง “Relationship” อาจจะไม่มียุทธวิธีที่แน่นอน เช่น ชวนลูกค้าไปทานข้าวในวันหยุดหรือมีของขวัญแสดงความยินดีในเทศกาลต่างๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่าข้อที่ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ การทำงานเป็นทีมทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การทำงานของฝ่ายขายจะให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมหรือที่เรียกว่าทีมขายซึ่งทุกคนในทีมก็จะมีเป้าหมายสิ่งเดียวกัน คือ ยอดขายต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (Target) ซึ่งสอดคล้องกับ ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์ (2551 : 24) กลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีม ต้องร่วมใจ (Heart) ความรู้สึกของสมาชิกที่รักและศรัทธาในหัวหน้าทีม งานที่ทำ และเพื่อน ๆ ร่วมทีมว่าเป็นพวกเดียวกัน หรือที่เรียกว่า Feel like a team มีความเอื้อเฟื้อห่วงใยซึ่งกันและกัน มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเกิดความไว้วางใจต่อกัน ร่วมคิด (Head) การใช้ความคิด เหตุผลให้เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นว่าทำแล้วดี มีประโยชน์ต่อตัวเอง ต่อองค์กร โดยช่วยกันระดมสมอง กำหนดเป้าหมาย วางแผน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ หรือ ที่เรียกว่า Think like a team การทำงานจะราบรื่น ถ้าสมาชิกในทีมมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ร่วมทำ (Hand) การร่วมมือ ลงมือทำงานซึ่งได้มีการวางแผนไว้ หน้าที่ใครก็รับไปทำ หรือ ที่เรียกว่า Work like a team ซึ่งทุกคนมีพันธะสัญญาที่จะต้องทำแผนทุกคน เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมกัน ส่วนข้อที่ผู้จัดการฝ่ายขายมีระดับความคิดเห็นในคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับชั้น ผู้จัดการฝ่ายขายให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อย อาจจะมีสาเหตุมาจากระบบการทำงานของแต่ละองค์กรอาจมีความแตกต่างกันเพราะ โดยปกติการทำงานแต่ละบริษัทจะมีสายงาน การบังคับบัญชาการทำงานอย่างชัดเจน เช่น วิศวกรฝ่ายขายก็จะมีหัวหน้า คือ ผู้จัดการฝ่ายขาย แต่การทำงานของแต่ละภาคส่วนของบริษัทต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันภายในองค์กรแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความสามัคคีในองค์กรจะทำให้บริษัทก้าวไปสู่ความสำเร็จ และโดยธรรมชาติของคนไทย เป็นคนที่มีอัธยาศัยดี มีจิตใจโอบอ้อมอารี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่พัฒนาผู้ที่จบ การศึกษา ที่จะออกไปประกอบอาชีพวิศวกรฝ่ายขาย ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้มีคุณลักษณะที่สำคัญ เช่นการฝึกปฏิบัตินักศึกษาให้มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน มีการจัดกิจกรรม การพัฒนา บุคลิกภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ การตรงต่อเวลา การมีความรับผิดชอบในการทำงาน
2. สำหรับผู้ที่มีความตั้งใจที่ออกประกอบอาชีพวิศวกรฝ่ายขาย จะได้นำข้อมูลการวิจัย ไปพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้ก้าวออกไปทำงานตรงตามสถานประกอบการต้องการ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิศวกรฝ่ายด้านไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาบุคลากรด้านวิศวกรฝ่ายขายด้าน ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของวิศวกรฝ่ายขายด้าน ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย จำแนกตาม วุฒิการศึกษาและ ประสบการณ์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่าวุฒิการศึกษาและประสบการณ์มีผลต่อการให้ความคิดเห็น

## บรรณานุกรม

- กิตติกร ศรีลานนท์. 2545. “คุณลักษณะของผู้สำเร็จหลักสูตรครุศาสตร์ อุดสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่สถานประกอบการ ฟังประสงค์.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ.
- กัลยา วาณิชบัญชา. 2539. การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. “ข้อมูลทะเบียนธุรกิจ.” (Online). เข้าถึงได้จาก : <http://www.thairegistration.com/mainsite>
- คมคาย ลอดลอยทุกซ์. 2530. คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์พรรณการพิมพ์ .
- จักรี นิลวิสุทธิ . 2546. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสถาบันอาชีวศึกษาตามความ คาดหวังของ ผู้บริหารและครูอาจารย์ในกลุ่มภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ อุดสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2530. ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. กรุงเทพฯ : โอเคียนสตรี .
- ชูศักดิ์ เปลี่ยนภู. 2539. เอกสารเผยแพร่ ในงานนิทรรศการเทคโนโลยีเพื่อทศวรรษหน้า ณ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัทไทยเนรมิต กิจอินเตอร์ โพรเกรสซีฟ จำกัด
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. เทคนิคการใช้สถิติ เพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพนิรมิต การพิมพ์.
- นันทกา ลิมสันดิธรรม. 2545. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าแผนกการสงเคราะห์ตาม ความคิดเห็นของพนักงานสงเคราะห์สวนยางใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธรรมรส โชติกุลธร. 2519. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เกษตร.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2537. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4 .นครปฐม : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พัลลภ วงศ์คำ. 2547. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานระดับปฏิบัติการกลุ่มโรงงานโตชิบาในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกระดี จ.ปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พวง ม่วงงาม. 2545. “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อทักษะที่พึงประสงค์ของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- แพรววดี คำวงษ์. 2545. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ที โอ ที เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัชรินทร์ น้อยอำนาจ. 2545. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สายช่างอุตสาหกรรมตามความคิดเห็น ของสถานประกอบการใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัศมี แสนเจริญ. 2532. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนคติของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมในกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ บางแสน.
- ศาสตรา มังกรธวัชกุล. 2545. “การออกแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อความได้เปรียบเชิงอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อย รินคำ. 2548. “บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง ไฟฟ้าสถิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุพจน์ คำเหลือง. 2542. “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรไฟฟ้าตามความคิดเห็นของผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.” วิทยานิพนธ์อุตสาหกรรมศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
- สุรัชย์ โนมิตบวรชัย. “ใครอยากรุ่ง ต้องมุ่งทางนี้ (วิศวกรฝ่ายขาย) (Online). เข้าถึงได้จาก : <http://www.9engineer.com>.

สมรัก เปล่งปลั่ง. 2545. “คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการ ของสถานประกอบการ ในจังหวัด ปราจีนบุรี” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร อาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544. การสรรหาและการบรรจุพนักงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คุณลักษณะของ นักขายที่ดี. (Online). เข้าถึงได้จาก [www.arit.dusit.ac.th/elearning](http://www.arit.dusit.ac.th/elearning).

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI). สถิติการอนุมัติการลงทุน เข้าถึงได้จาก : <http://www.boi.go.th>

สุจิตา ก้องสมุทร. 2537. “คุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาที่ฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญากรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สอ้าน โปรบำรุง. 2547. การบริหารงานขาย. กรุงเทพฯ : แผนกเอกสารการพิมพ์ วิทยาลัยทองสุข.

สมคิด ทูมวงศ์. 2544. “ความต้องการแรงงานของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และไฟฟ้าในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย

ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน  
 ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ  
 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด
2. ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ขอความกรุณาท่านตอบทุกข้อ และขอให้ตอบตามสภาพความเป็นจริงจึงจะทำให้ได้ผลสรุปที่เที่ยงตรงอย่างแท้จริงอันจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนให้ผู้สำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพวิศวกรฝ่ายขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. คำตอบจากแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด และจะถือเป็นความลับที่สุด และจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการวิจัย ซึ่งจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้

*Mr. Wirman Nalakhorn*

( นายวิมาน นาละคร )

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 1**  
**แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “✓” ลงในช่อง  ที่ท่านต้องการหรือเดิมข้อความลงในช่องว่างตามสถานภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. สถานประกอบการที่ท่านทำงานจัดเป็นประเภท

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
 ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล จำกัด  
 บริษัท จำกัด  
 บริษัท จำกัด(มหาชน)

2. เพศ

- ชาย  หญิง

3. อายุ

- น้อยกว่าอายุ 25 ปี  25-30 ปี  
 31-35 ปี  มากกว่า 35 ปี

4. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี  5-10 ปี  
 11-15 ปี  16 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2

คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้า  
และอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในแต่ละข้อจะมี ตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ขอให้ทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5 หมายความว่า ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

4 หมายความว่า ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

3 หมายความว่า ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ปานกลาง

2 หมายความว่า ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย

1 หมายความว่า ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1
1. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน		✓			

อธิบาย หมายความว่า ท่านมีความคิดเห็นว่า วิศวกรฝ่ายขายต้องมีความละเอียดรอบคอบ  
การทำงานในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1
<b>คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ</b>					
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2. มีความสุภาพเรียบร้อย					
3. มีกริยาวจาสุภาพอ่อนโยน					
4. มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์					
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
6. มีความมั่นคงทางอารมณ์					
7. มีลักษณะเป็นผู้นำ					
8. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน					
9. มีความขยันหมั่นเพียร					
10. มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร					
<b>คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม</b>					
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
2. มีความกตัญญูกตเวที					
3. มีความตรงต่อเวลา					
4. มีความยุติธรรม					
5. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม จารีตประเพณี					
6. ไม่เสพสิ่งเสพติดและอบายมุข					
7. มีความประหยัด อดออม					
8. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน					
9. มีหลักการและเหตุผลในการทำงาน					
10. มีความรับผิดชอบในการทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1
<b>คุณลักษณะด้านวิชาการ</b>					
1.สามารถนำความรู้ทางวิชาการไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
2. มีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย					
3.มีความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมทั้งคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
4.มีทักษะในการนำเสนอสินค้า					
5.มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหา					
6.มีมาตรฐานในการทำงาน					
7.สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้					
8.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
9.ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้					
10.ใฝ่ศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง					
11.มีนิสัยรักในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องาน					
<b>คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
1.มีความจริงใจ					
2.มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					
3.มีอัธยาศัยที่ดี					
4.ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
5.ยอมรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของผู้อื่น					
6.รู้จักถนอมน้อมน้ำใจเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					
7.เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง					
8.สามารถทำงานเป็นทีมได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขาย ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1
<b>คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ (ต่อ)</b>					
9.ให้ความร่วมมือกับองค์กร					
10.ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับชั้น					

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

#### คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม

.....

.....

#### คุณลักษณะด้านวิชาการ

.....

.....

#### คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

.....

.....

**ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ที่ 571/2550

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ  
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายวิมาน นาละคร

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายวิมาน นาละคร รหัสประจำตัว 48063525  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อ  
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

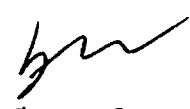
ดร.สมชาย	หมื่นสายญาติ	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
รศ. ว่าที่ ร.ท.พิชัย	สดภิบาล	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.ธีระพล	เทพหัสดิน ฌ อยุธยา	ประธานกรรมการ
ดร.สมชาย	หมื่นสายญาติ	กรรมการ
รศ. ว่าที่ ร.ท.พิชัย	สดภิบาล	กรรมการ
รศ.ดร.สุรสิทธิ์	ราตรี	กรรมการ
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2550

  
(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

ที่ ศธ 0524.04/ 4.1.75



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนตลิ่งชัน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบริษัทเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณบรรจง อรรถนกะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิมาน นาคะคร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย” โดยมี ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรศ.ว่าที่ รศ.พิชัย สดกภิบาล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิมาน นาคะคร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4175

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนผลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

26 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ทิพกานดา แซ่ไคว่


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิมาน นาสะคร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย" โดยมี ดร.สมชาย หมีนสายญาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ว่าที่ รท.พิชัย สดภิบาล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิมาน นาสะคร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญศักดิ์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.นิเวศ ธรรมะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิมาน นาคะกร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้าน ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ความความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย” โดยมี ดร.สมชาย หมีนสายญาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ว่าที่รท.พิชัย สดกนิบาส เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิมาน นาคะกร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ศรีมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕6 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณพิเชษฐ์ ภูวนกุลชัย


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิมาน นาคะกร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย” โดยมี ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ว่าที่ รท.พิชัย สดกภิบาล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิมาน นาคะกร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญศักดิ์ ตริเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณประพันธ์ อังค์สุธาสาวิทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิมาน นาคะคว นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คำกล่าววิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรฝ่ายขายด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย" โดยมี ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ว่าที่ รท.พิชัย สดภิบาล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิมาน นาคะคว มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสถียร ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คำร้อยละ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ประเภทของสถานประกอบการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Company	126	95.5	95.5	95.5
	Public company	6	4.5	4.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

### เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	110	83.3	83.3	83.3
	Female	22	16.7	16.7	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

### อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30	3	2.3	2.3	2.3
	31-35	79	59.8	59.8	62.1
	more 35	50	37.9	37.9	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

### การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bachelor's	60	45.5	45.5	45.5
	more Bachelor's	72	54.5	54.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

### ประสบการณ์การทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5-10	16	12.1	12.1	12.1
	11-15	71	53.8	53.8	65.9
	more 16	45	34.1	34.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายขาย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
p1	132	3.00	5.00	4.4015	.50735
p2	132	3.00	5.00	4.4848	.51667
p3	132	4.00	5.00	4.4621	.50046
p4	132	3.00	5.00	4.0909	.67059
p5	132	3.00	5.00	4.3409	.59038
p6	132	3.00	5.00	4.4621	.58486
p7	132	3.00	5.00	4.3561	.61944
p8	132	4.00	5.00	4.6212	.48693
p9	132	3.00	5.00	4.5758	.51127
p10	132	3.00	5.00	4.5152	.54542
Valid N (listwise)	132				

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
e1	132	3.00	5.00	4.2879	.48693
e2	132	3.00	5.00	4.1970	.55862
e3	132	3.00	5.00	4.7045	.50552
e4	132	3.00	5.00	3.9470	.57045
e5	132	2.00	5.00	3.7348	.77025
e6	132	2.00	5.00	3.9924	.69344
e7	132	2.00	5.00	3.8106	.72188
e8	132	3.00	5.00	4.3030	.60456
e9	132	3.00	5.00	4.4848	.54542
e10	132	3.00	5.00	4.5985	.50735
Valid N (listwise)	132				

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้วยวิธีการ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาการ

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
a1	132	3.00	5.00	4.3864	.51907
a2	132	4.00	5.00	4.5227	.50139
a3	132	3.00	5.00	4.1970	.58531
a4	132	4.00	5.00	4.5758	.49611
a5	132	4.00	5.00	4.6364	.48288
a6	132	3.00	5.00	4.3409	.53617
a7	132	3.00	7.00	4.2652	.57770
a8	132	3.00	5.00	4.5379	.51549
a9	132	2.00	5.00	4.1591	.67484
a10	132	3.00	5.00	4.3333	.57514
a11	132	3.00	5.00	4.3030	.56541
Valid N (listwise)	132				

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
h1	132	3.00	5.00	4.0606	.53514
h2	132	3.00	5.00	4.0909	.53080
h3	132	3.00	5.00	4.1288	.65854
h4	132	3.00	5.00	4.3864	.62575
h5	132	3.00	5.00	4.2121	.53902
h6	132	3.00	5.00	4.1591	.61569
h7	132	3.00	5.00	4.2652	.62834
h8	132	3.00	5.00	4.4621	.58486
h9	132	3.00	5.00	4.2424	.56786
h10	132	3.00	5.00	4.0303	.56541
Valid N (listwise)	132				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาคผนวก ง**

**รายชื่อบริษัทกลุ่มตัวอย่าง**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายชื่อบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
1	บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด	อาคารชาวุอิสสระทาวเวอร์ 2 2922/333 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
2	บริษัท อิเล็กทริกมาสเตอร์ จำกัด	22/3 หมู่ 15 ซอย สุขสวัสดิ์ 66 ถนน สุขสวัสดิ์ ต.บางครุ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
3	บริษัท ซี.เอส.เอส. เคเบิล แอนด์ แอคเซสเซอรัรี่ จำกัด	477 หมู่ 9 ถนนบอนด์สตรีต ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
4	บริษัท พี แอนด์ พี คอนโทรล จำกัด	201/149 หมู่ 7 ถนน บานาตราด กม.24 อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
5	พี.เอส. ออโต พาสท์ จำกัด	123/1164 หมู่ 3 ถ.เทพารักษ์ ต.บางปลา อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ
6	บริษัท ไทย เอเชีย แปซิฟิก จำกัด	111 หมู่ 2 ถ.บางบัวทอง-สุพรรณบุรี ต.ไทรใหญ่ อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี
7	บริษัท เอ แอนด์ เอ คอลโทรล จำกัด	53/90 ม.3 ถ.บางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
8	บริษัท ไท ดัน เอ็นจิเนียริง จำกัด	22/145 หมู่ 10 ถ.บางนาตราด กม. 5 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
9	บริษัท เอ็น อาร์ สเป พาร์ท จำกัด	45/28-45/29 ถ.รามคำแหง (สุขาภิบาล 3) แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
10	บริษัท เค.ซี.ไอ เอ็นจิเนียริง จำกัด	81/9 ม.2 ต.สามโคก อ.สามโคก จ. ประทุมธานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
11	บริษัท เอ็น.อี.ที อิเล็กทริก ซัพพลาย จำกัด	40/619 ม.4 ต.คลองสาม อ. คลองหลวง จ.ประทุมธานี
12	บริษัท ลักซ์วรี ดีเวลลอปเม้นท์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	99/50 หมู่ 11 ถ.หทัยราษฎร์ ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ประทุมธานี
13	บริษัท ยูโร เครน จำกัด	947/91 อาคารทศพลแลนด์ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
14	บริษัท แสงงามกรุ๊ป (2535) จำกัด	123-125-127 ถนนจักรวรรดิ แขวงสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
15	บริษัท มหาชน อิเล็กทริก จำกัด	59/9-10 หมู่ที่ 6 ถ.เอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
16	บริษัท ธีรกิจ สวิทช์บอร์ด แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด	3627/37 ตรอกนอกเขต ถ.เจริญราษฎร์ แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร
17	บริษัท โมลเลอร์ อิเล็กทริก จำกัด	99/167 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
18	บริษัท ธีรกิจ อิเล็กทริก โซลูชั่น จำกัด	3627/37 ตรอกนอกเขต ถนนเจริญราษฎร์ ตำบลบางโคล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร
19	บริษัท เอ แอนด์ ดี อินโนเวชั่น กรุ๊ป จำกัด	17/66 อ.วิวิตทาวเวอร์ ซอยพัฒนาการ 54 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
20	บริษัท เอส แอนด์ เอส โมชั่น ซิสเต็ม จำกัด	34, 36 ถนนเจริญนคร ปากซอย 52 แขวงบุคคโล เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
21	บริษัท อะตอม-มิก เพาเวอร์ จำกัด	126/1462 หมู่ 5 ถนนติวานนท์ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี
22	บริษัท ประภากิจ จำกัด	1964-1966 ถนนพระราม 6 (บรรทัดทอง) เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
23	บริษัท ฮาโก้ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด	23/1 ซ.9 ถ.งามวงศ์วาน ต.บางเขน อ.เมือง นนทบุรี
24	บริษัท อาชีฟ้า จำกัด	138 หมู่ 4 ถนนสุขสวัสดิ์ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร
25	บริษัท เจ.เอส.วี.ฮาร์ดแวร์ จำกัด	3088 หมู่ที่ 10 ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
26	บริษัท แสงมิตร อิเล็กทริก จำกัด	77/21-24 หมู่ที่ 11 ถนนสวนผัก แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
27	บริษัท เวิลด์ แม็คคานิกส์ แอนด์ เวอร์คส์ จำกัด	46-52 ถนนเฉลิมเขตร์ 3 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
28	บริษัท เวิลด์ แม็คคานิกส์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	46-52 ถนนเฉลิมเขตร์ 3 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
29	บริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด	539/2 (ชั้นที่ 16 และชั้นที่ 17 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
30	บริษัท เอสเทล จำกัด	79/5 หมู่ที่ 2 ถนนบางกรวย-จางถนนอม ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์อื่นใดด้วย

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
31	บริษัท จรุงไทยไวร์แอนด์เคเบิล จำกัด	72 หมู่ที่ 4 ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
32	บริษัท เมเซอร์ริง ออโตเมชัน จำกัด	801/121 หมู่ที่ 8 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
33	บริษัท ไฟร์เทรคเอ็นจิเนียริง จำกัด	21/56 ซอยศูนย์วิจัย ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
34	บริษัท ฮาเวลล์ ซีลวานีย์ (ประเทศไทย) จำกัด	2 อาคารเพลินิจิตเซ็นเตอร์ ชั้น 19 ถนนสุขุมวิท 2 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
35	บริษัท โกลบอลโทรนิค อินเทอร์เน็ต จำกัด	634/2 ซอยรามคำแหง 39 (เทพลีลา 1) ถนนรามคำแหง แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
36	บริษัท อีซบิล (ประเทศไทย) จำกัด	209/1 อาคารเค ทาวเวอร์ ชั้นที่ 20 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
37	บริษัท ดิยะไพบูลย์ จำกัด	57 ซอยศูนย์วิจัย 14 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
38	บริษัท ชันเทค เทคโนโลยี จำกัด	25/118 หมู่ 3 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร
39	บริษัท ยูนิทรีโอ เทคโนโลยี จำกัด	17/178 หมู่ที่ 4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
40	บริษัท สากล อินเทอร์เน็ต(1991) จำกัด	1296/97-99 ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
41	บริษัท ไฟร์วิกเตอร์ จำกัด	19/20-22 ซอยศูนย์วิจัย ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
42	บริษัท เอวีร่า จำกัด	216/51 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
43	บริษัท เอ็นจินาร์ จำกัด	3/2 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
44	บริษัท ธีระมงคล อุตสาหกรรม จำกัด	46/67-69 หมู่ที่ 3 ถนนเลียบคลองสี่วาพาสวัสดิ์ ตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
45	บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น มาร์เก็ตติ้ง- (ที) จำกัด	23/110-117 อาคารสรชัย ชั้น 25-29 ซอยสุขุมวิท 63 สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
46	บริษัท อีลีเท็ค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	473 ถนนพระยาสุเรนทร์ แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
47	บริษัท แปซิฟิค เทคโนโลยี ดิสทริบิวชั่น จำกัด	1879 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
48	บริษัท แมสเทค ลิงค์ จำกัด	36/222-224 หมู่ที่ 13 ซอยโชคชัย 4 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
49	บริษัท อีเอสไอ เทคคิง จำกัด	24/13 หมู่ที่ 3 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
50	บริษัท วาไรเทค จำกัด	1011อาคารศุภาลักษณ์แกรนด์ ทาวเวอร์ ชั้นที่ 8 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
51	บริษัท วิน อินเตอร์ - เทรด จำกัด	38/26 หมู่ที่ 4 ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
52	บริษัท คอนเทค เทรดคิง จำกัด	95 ถนนเสือป่า แขวงป้อมปราบ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
53	บริษัท เดอมาสท์ จำกัด	48 หมู่ที่ 2 ตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
54	บริษัท เซฟ-ที-คัท (ประเทศไทย) จำกัด	1515 หมู่ที่ 4 ซอยแขวงรุ่งแขวงลอย ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
55	บริษัท เครื่องเสียง จำกัด	419/1 ซอยสุขุมวิท63 (เอกมัย) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
56	บริษัท เก็ค โค อินดัสทรีส์ จำกัด	30/215 หมู่ 1 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
57	บริษัท เทคโนโลยี อินสตรูเมนต์ จำกัด	208/132-137 หมู่ที่ 6 ถนนพัฒนาการ แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
58	บริษัท ไพรมัส จำกัด	119 ซอยสีม่วงอนุสรณ์ ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
59	เค.เอ็ม.แอล.เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	100/3 ถนนเทศบาลสงเคราะห์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
60	บริษัท วิชชุกร เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	3/78 , 3/96 หมู่ที่ 5 ซอยสุขสวัสดิ์ 14 ถนนสุขสวัสดิ์ แขวงจอมทอง เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
61	บริษัท เอ็น. อาร์. เอ็นจิเนียริง จำกัด	184/17 ซอยเพชรเกษม 32 ถนนเพชรเกษม แขวงปากคลอง ภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
62	บริษัท เทอร์โมสแกน จำกัด	731 ชั้น 5 อาคาร พีเอ็ม ทาวเวอร์ ถนนอโศก-ดินแดง แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
63	บริษัท ยู.เอ็น. อีเล็กทริก จำกัด	496/45-47 ซอยเจริญกิจ ถนนพระราม 4 แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
64	บริษัท เนวีร์ จำกัด	2-4 ซอยจันทน์ 16 แยก 16 ถนนจันทน์ แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
65	บริษัท แอดวานซ์ เทคโนโลยี แอนด์ เน็ตเวิร์ก จำกัด	236/42 ซอยสรณคมน์ 14 ถนนสรณคมน์ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
66	บริษัท เวคเตอร์ไทยเทคโนโลยี จำกัด	299 ซอยลาดพร้าว 101 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
67	บริษัท ซิลเมทซ์ จำกัด	19/20-22 ซอยศูนย์วิจัย ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
68	บริษัท เอสเทล จำกัด	79/5 หมู่ 2 ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
69	บริษัท อีคอทส์ จำกัด	จำกัด 999/11 หมู่ที่ 9 ถนน บางนา-ตราด กม. 18 ตำบล บางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
70	บริษัท ฮอริบา เอบีเอ็กซ์ ไซเอิก นอสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	393,395,397,399,401,403 ถนนลาดหญ้า แขวงสมเด็จเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
71	บริษัท ซิลิคอน คราฟท์ เทคโนโลยี จำกัด	1 ซอยโกสุมรวมใจ 1 ถนนโกสุมรวมใจ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
72	บริษัท อีทู เอ็นจิเนียริง จำกัด	29/73 หมู่ที่ 6 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
73	บริษัท จูน (ประเทศไทย) จำกัด	89/170 อาคารจุฑามาศ ชั้นที่ 9 หมู่ที่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
74	บริษัท แพลนท์ อีควิปเมนต์ จำกัด	28/213-215 ซอยประชาอุทิศ 54 แยก 4-2 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
75	บริษัท ออมรอน อิเลคทรอนิกส์ คอมโพเนนท์ จำกัด	408/166 อาคารพหลโยธิน เฟลตส ชั้นที่ 41 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
76	บริษัท ออมรอน อิเลคทรอนิกส์ จำกัด	555 อาคารรสาทาวเวอร์ ชั้น 20 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
77	บริษัท พีเอ็มซี เทคโนโลยี จำกัด	10 ถนนร่วมจิตต์ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
78	บริษัท เอพีพี ซิสเต็มส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	29/4 หมู่ที่ 9 ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
79	บริษัท อินเตอร์ไทยเน็ตเวิร์ค จำกัด	8 ซอยรามอินทรา 52 อาคารอินเตอร์เวิลด์ ถนนรามอินทรา แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร
80	บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด	191/62-63 อาคารซีทีไอ ทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
81	บริษัท บิวคอน จำกัด	398 หมู่ที่ 10 ตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
82	บริษัท ยาสกาว่า อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด	252/246 ชั้น 4 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
83	บริษัท เฟสโต้ จำกัด	67/1 หมู่ที่ 6 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
84	บริษัท วี.พี.วี๊ด จำกัด	84/3 หมู่ที่ 8 ซอยสุขสวัสดิ์ 74 ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลบางครุ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
85	บริษัท วัฒนาสุข อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	606 ถนนหลวง แขวงป้อมปราบ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
86	บริษัท ไทร์โกนอล จำกัด	32 ชั้นที่ 5 ซอยศูนย์วิจัย 8(3) ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
87	บริษัท ไทร์เนอร์ย์ อินสทรูमेंท์ จำกัด	38/1 ซอยศูนย์วิจัย 8 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
88	บริษัท ยูไนเต็ค คอมมูนิเคชัน แอนด์ ซัพพลาย เซอร์วิส จำกัด	91/329 หมู่ที่ 2 ตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
89	บริษัท แอ๊ปสันเทค จำกัด	1/51-52 หมู่ที่ 3 ถนนกิ่งแก้ว ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
90	บริษัท แวม บัลค์ แอนด์ลิ่ง อีควิปเมนต์ อินดัสทรี (ประเทศไทย) จำกัด	408/150 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 35 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
91	บริษัท แอ็ดวานซ์ คอมมู จำกัด	39/158 หมู่ที่ 13 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
92	บริษัท ซุมิโต โม อีเล็คทริก (ประเทศไทย) จำกัด	54 (อาคารบี.บี.บี.ดี. ชั้น 15) ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
93	บริษัท พัฒน์กล จำกัด (มหาชน)	348 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
94	บริษัท แอลจี อีเล็คทรอนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด	75/81 อาคารริชมอนด์ ชั้น 22 สุขุมวิท 26 (ซอยอารี) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
95	บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)	900/19 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
96	บริษัท ออสแรม (ประเทศไทย) จำกัด	100/45 อาคารสาทรนคร ทาวเวอร์ ชั้น 24 บี ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
97	บริษัท สแกนเนีย สยาม จำกัด	999/19 หมู่ที่ 9 ถนนบางนา-ตราด กม.19 ตำบลบางโคลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
98	บริษัท อีทีเอส เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	586 ซอยรามคำแหง 39 (เทพลีลา 1) แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
99	บริษัท เอสเทล จำกัด	79/5 หมู่ที่ 2 ถนนบางกรวย-จตุรนต์ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนครปฐม
100	บริษัท ชวนันท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	156 สุขุมวิท 55 (ซอยทองหล่อ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
101	บริษัท แอดวานซ์ เน็ตเวิร์ค เทคโนโลยี จำกัด	119/312 หมู่ที่ 8 ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
102	บริษัท อินโฟเน็ท (ประเทศไทย) จำกัด	2/4 อาคารไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย ชั้น 8 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
103	บริษัท อินฟินิท อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด	25/37 หมู่ที่ 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
104	บริษัท ซีวิค มีเดีย จำกัด	2/24-25 ซอยเจริญกรุง 78 ถนนเจริญกรุง แขวงบางคอกแหลม เขตบางคอกแหลม กรุงเทพมหานคร
105	บริษัท เทอร์เรค ไคเนเมติกส์ จำกัด	9/174 หมู่บ้านสวนริมคลอง (บางมด) หมู่ที่ 7 ถนนพุทธบูชา แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
106	บริษัท ทูล ลิงค์ จำกัด	333ชั้น 14 อาคาร เอ.พี.นครินทร์ หมู่ที่ 9 ถนนศรีนครินทร์ แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
107	บริษัท ปิติสีลม เซ็นเตอร์ จำกัด	191/4 ซอยศึกษาวิทยา ถนนสาทร แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
108	บริษัท สยามราชธานี คอร์ปอเรชั่น จำกัด	289/9 หมู่ที่ 10 ถนนรตรางสายเก่า ตำบลสำโรง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
109	บริษัท สยาม เคเอ็น ทูลลิง จำกัด	26/51 หมู่ที่ 3 ซอยเสมอคามพงษ์ ถนนลาดพร้าว 71 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
110	บริษัท ซีเคดีไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด	700/58 หมู่ที่ 1 ถนนบางนา-ตราด กิโลเมตรที่ 58 อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
111	บริษัท โปรทาร์เก็ต (กรุงเทพ) จำกัด	19/83 หมู่ที่ 2 ถนนเกษตร-นวมินทร์ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
112	บริษัท ไพบูลย์กิจธนา จำกัด	60/295 หมู่ที่ 6 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
113	บริษัท มุลเลอร์ แมคคานิค จำกัด	63/57 หมู่ที่ 2 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
114	บริษัท เอ็น โค้ เอ็นจิเนียริง จำกัด	700/134 ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
115	บริษัท ทอม โค้ เอ็นจิเนียริง จำกัด	133-137 ถนนจักรวรรดิ แขวงสัมพันธวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
116	บริษัท สยามซัน คอร์ป จำกัด	682/66 ซิดีพาร์ค พัฒนาการ ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
117	บริษัท แอเรียเน็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	276 ถนนสีรินธร แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
118	บริษัท คราสส์เทค จำกัด	1205 ซอยพระรามเก้า 55 ถนนพระราม 9 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
119	บริษัท ไทยโคลอน จำกัด	1093/78 ชั้น 16 อาคารเซ็นทรัลซิตี ทาวเวอร์ ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
120	บริษัท ฟิลคอนซัพพลาย จำกัด	24/50 หมู่ 5 ซอยพุทธบูชา 11 ถนนพุทธบูชา แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
121	บริษัท คอมเทค อินเตอร์เทค จำกัด	31 ซอยอินทามระ 37 แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
122	บริษัท ชิวปรีม แมชีนเนอร์รี่ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด	13/9 หมู่ที่ 6 ตำบลบางโจลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
123	บริษัท อีเล็กทริคมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	33/23-24 ตรอกจันทร์สะพาน 3 ถนนจันทน์ แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
124	บริษัท ยูเอชเอ็ม จำกัด	185/3 ถนนราชดำริห์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
125	บริษัท มาเอกาว่า โมลด์ (ไทยแลนด์) จำกัด	64 ชั้น 8 ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
126	บริษัท ธนศิริดีเซล จำกัด	31-32,42-50,60-64 ซอยลงท่า ถนนอนุกรม แขวงวัดราชบพิธ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
127	บริษัท ปิ่นรังษี จำกัด	16,20 ซอยลาดพร้าว 115 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
128	บริษัท เอ็นเนอร์จิกา จำกัด	32/19 หมู่ที่ 18 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 35 แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
129	บริษัท อุลตราเอ็นจิเนียริง จำกัด	8/216 หมู่ที่ 6 ถนนพระราม 2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
130	บริษัท คีสแฮล์ม จำกัด	1969 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
131	บริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	75/72-75 อาคารริชมอนด์ ชั้น 20 ถนนสุขุมวิท 26 ซอย 26 ถนนสุขุมวิท คลองตัน คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
132	บริษัท ไทยวิสต้า เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	3/362 หมู่ 6 ซอยเอกชัย 66 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
133	บริษัท เทคโนโลยี คอนคอร์ด์ (ประเทศไทย) จำกัด	3 ซอยสว่าง 7 ถนนสว่าง แขวงมหาพฤฒาราม บางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
134	บริษัท ริชแมนเทค จำกัด	82/4 หมู่ 2 แขวงบางเข็อกหนึ่ง เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170
135	บริษัท ไอเมคคานิกส์ จำกัด	163 อาคารเกรียงไกร ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร 10200
136	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุมิ ออร์คิด	20/7 หมู่ที่ 34 ถนนวงศ์สว่าง 19 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
137	บริษัท ณิชูชาติ เอ็นจิเนียริง จำกัด	40/37 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
138	ห้างหุ้นส่วนจำกัด แซกเทล (ประเทศไทย)	52/48 หมู่ 4 ซอยพหลโยธิน 52 ถนนพหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
139	บริษัท เค.เอ.ซี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	81/84 หมู่ 1 แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
140	บริษัท เค เอส บี ที เอ็นจิเนียริง จำกัด	36/20 หมู่ 5 ถนนลาดปลาเค้า แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
141	บริษัท ดั้งเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	289/8 ถนนเพชรเกษม แขวงปากคลอง เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160
142	บริษัท ไทยเทคนิคส์ คอม โฟเนนท์ จำกัด	510/7 หมู่ 2 ซอยมวงส์วาน 25 ถนนงามวงศ์วาน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 1100
143	บริษัท เอ.พี.เอส. คอนโทรล จำกัด	7 ซอยอ่อนนุช 62 ถนนสุขุมวิท 77 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
144	บริษัท วีซ่า (2000) จำกัด	40/19 หมู่ 2 ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
145	บริษัท ซีดีแทค (ประเทศไทย) จำกัด	39/5 อาคารพีพี ชั้น 6D หมู่ที่ 4 ถนนเพชรเกษม แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
146	บริษัท ทรูไทย จำกัด (มหาชน)	516/1 หมู่ที่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลแพรกษา อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
147	บริษัท คริสตัล โพรเซสซิ่ง จำกัด	109/4 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
148	บริษัท นิวแม็ก จำกัด	104/21 หมู่ที่ 8 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
149	บริษัท ยูเนียนเบลท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	80/30-31 หมู่ที่ 20 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
150	บริษัท อาซีฟา จำกัด	138 หมู่ 4 ถนนสุขสวัสดิ์ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
151	บริษัท คอมโพแม็ก จำกัด	16 ซอยเอกมัย 4 ถนนสุขุมวิท 63 แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
152	บริษัท เอส.ที.คอนโทรล จำกัด	538 อาคารแกรนด์ ชั้น 9 ซอยรัชดาภิเษก 26 ถ.รัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
153	บริษัท เกษตรประดิษฐ์โลหะกิจ จำกัด	47/100-101 หมู่ที่ 1 ถนนจอมทอง แขวงจอมทอง เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
154	บริษัท เอ็นเนอร์ยี โซลูชัน โปรวายด์ เคอร์ จำกัด	6/137 หมู่ที่ 13 ซอยโชคชัย4/72 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
155	บริษัท ที.เอ็ม.ตะแกรงเหล็ก จำกัด	343 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
156	บริษัท เอ็กเซลไครฟ์ จำกัด	65/19-20 หมู่ที่ 6 ตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
157	บริษัท อีทีเอส เน็ทเวอร์ค โซลูชัน จำกัด	586 ซอยรามคำแหง 39 (เทพลีลา 1) แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
158	บริษัท เอ็นเนอร์คอฟ (ประเทศไทย) จำกัด	48/259 ชั้น 2 หมู่ที่ 1 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร
159	บริษัท มาสเตอร์คูล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	22 ซอย 2 ถนนเทศบาลรังสรรค์เหนือ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
160	บริษัท เค็นโซ เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด	888 หมู่ที่ 1 ถนนบางนา-ตราด กม.27.5 ตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
161	บริษัท ไทยสงวนวานิช 2489 จำกัด	183 อาคารรัตนาคาร ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
162	บริษัท เอเอ็มอาร์ เอเชีย จำกัด	469 ซอยประวิทย์และเพื่อน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
163	บริษัท คีทีวี เซอร์วิส จำกัด	414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
164	บริษัท ไดอิจิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1 ซอยลาดพร้าว 19 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
165	บริษัท เอเชีย คอท จำกัด	2100/1284-85 (พนาสิน 2) ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
166	บริษัท ที อาร์ ดับบลิว เอเชียติก จำกัด	98 อาคารอรุณภระวี ชั้น 2 ซอยสุขุมวิท 26 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
167	บริษัท สแบง คอร์ปอเรชั่น จำกัด	159 ซอยพระรามเก้า 57/1 (วิเศษสุข 2) แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
168	บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซีเอสเอ็มเอส จำกัด (มหาชน)	200 หมู่ที่ 4 ชั้น 9 จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล ทาวเวอร์ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
169	บริษัท คลีน แอร์ โปรดักท์ จำกัด	14/2 ซอยรามคำแหง 21 (นวศรี 1) ถนนรามคำแหง แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
170	บริษัท สโตนเฮ็นจ์ จำกัด	163 ซอยโชคชัยร่วมมิตร (รัชดา 19) แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
171	บริษัท เรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด	137 หมู่ 9 ถนนเพชรเกษม 91 ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
172	บริษัท ทองไทย (1956) จำกัด	762-768 ถนนเจริญกรุง แขวงสัมพันธวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
173	บริษัท เอบีบี จำกัด	161/1 อาคารเอส จี ทาวเวอร์ ชั้นที่ 1-4 ซอยมหาดเล็กหลวง 3 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
174	บริษัท เอส. เอ. เทค จำกัด	947 อาคารทศพลแลนด์ 3 ชั้น 7 หมู่ที่ 12 ถนนบางนา-ตราด กม.3 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
175	บริษัท บีแทค อินคัสเตรียล ออโตเมชัน จำกัด	115 ซอยสุขุมวิท 62/1 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
176	บริษัท เมโทรแมชีนเนอร์รี่ จำกัด	1760 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
177	บริษัท บีเจที วอเตอร์ จำกัด	587 อาคารวิริยะถาวร ชั้น ซีเอช ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
178	บริษัท เค เค ซี แบริง เซอร์วิส จำกัด	51/57 หมู่ที่ 7 ถนนบางนา-ตราด กม.8 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
179	บริษัท ออโต้อินโฟ จำกัด	1359 ซอยลาดพร้าว 94 (ปัญญามิตร) ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
180	บริษัท เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด	2922/328-331 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
181	บริษัท อินโนสโตน เทคโนโลยี จำกัด	939/26 หมู่ที่ 12 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
182	บริษัท พีจี เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด	31/9 หมู่ที่ 5 ตำบลลำโพง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
183	บริษัท พีดีไลต์ แคม โกล จำกัด	699 ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
184	บริษัท ไทย-เยอรมันสเปเชียลตีกลาส จำกัด	41/8 พระราม 3 ซอย 59 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
185	บริษัท เอ็ม.เจ.บางกอกควาล์วและฟิตติ้ง จำกัด	1126/1 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
186	บริษัท แพลนเน็ต คอมเมอร์ซ จำกัด	337/3 ถนนพรานนก แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
187	บริษัท ชันนีวาล์ว แอนด์ อินเตอร์เทรค จำกัด	232/13 ซอยเย็นอากาศ 2 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
188	บริษัท มาสเตอร์ คอม เอ็นจิเนียริง จำกัด	53/239 หมู่ที่ 6 ซอยเอกชัย 87 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
189	บริษัท นิว เทรนด์ เทคโนโลยี แอนด์ เทรคติ้ง จำกัด	48/423 หมู่ 2 ถนนเสรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
190	บริษัท ควอลิตี้ เทรคติ้ง จำกัด	903/1 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	ชื่อ-บริษัท	ที่อยู่
191	บริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	48 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
192	บริษัท บิลดิ้ง ออโต้เมทด์ จำกัด	58,60,62 ซอยจันทน์ 16 แยก 12 แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
193	บริษัท มาสเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	350/8-9 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
194	บริษัท ลี แมชชีนเนอร์รี่ (ประเทศไทย) จำกัด	126 หมู่ที่ 6 ถนนวัดศรีวารีน้อย-ลาดกระบัง ตำบลศิริษะ-จรจะเข้าใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
195	บริษัท โยโกกาวา (ประเทศไทย) จำกัด	799 ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
196	บริษัท ไฟร์เทคเอ็นจิเนียริง จำกัด	21/56 ซอยศูนย์วิจัย ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
197	บริษัท แสงมิตร อิเล็กตริก จำกัด	77/21-24 หมู่ที่ 11 ถนนสวนผัก แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
198	บริษัท พัฒนกลการ เอ็นจิเนียริง จำกัด	449 หมู่ที่ 4 ถนนประชาอุทิศ ตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
199	บริษัท แอล.วี.เทค โนโลยี จำกัด (มหาชน)	719 อาคารเค.พี.เอ็น.ทาวเวอร์ โซน ซี-ดี ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
200	บริษัท ลีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาร์เกตติ้ง จำกัด	56/32 หมู่ที่ 1 ซอยท่าอิฐ ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลไทรม้า อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวิมาน นาคะคร
วัน-เดือน-ปีเกิด	21 มกราคม 2525
สถานที่เกิด	143 หมู่ที่ 7 ตำบลเขว้าใหญ่ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 40150
ที่อยู่ปัจจุบัน	119/582 หมู่ที่ 8 หมู่บ้านสุภาลัยวิลล์ ซอย 13/3 ถนนรัตนธิเบศน์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน
ประวัติการศึกษา	- ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จากโรงเรียนบ้านนามูล จังหวัดขอนแก่น - ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเขว้าใหญ่พิทยาสรรค์ จังหวัดมหาสารคาม - ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาจิตตอลและไมโครคอมพิวเตอร์ จากวิทยาลัยเทคนิค มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม - ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม จากวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม - ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง - ปีการศึกษา 2551 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	บริษัท ฮีลท์เน็ท (ประเทศไทย) จำกัด 73/4 หมู่ที่ 1 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางลาน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ตำแหน่ง	Sales Area Manager (East)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้