

คู่มือตอบคำถามลูกค้า (Customer FAQ & Support Handbook)  
ร้าน Smart Electronic Thailand

---

## 1. ข้อมูลร้านค้า (About Our Store)

---

Q: ร้านนี้ขายสินค้าอะไรบ้าง?

A: ร้าน Smart Electronic Thailand จำหน่ายอุปกรณ์เสริมสำหรับสมาร์ทโฟนครบวงจรครับ ไม่ว่าจะเป็น เคสกันกระแทก, ฟิล์มกระจก/ไฮโดรเจล, สายชาร์จ Fast Charge, หัวชาร์จ, Power Bank, หูฟัง และ Gadget ล้วนๆ ที่คัดสรรมาแล้วว่าคุณภาพดี ใช้งานได้จริงครับ

Q: ร้านเปิดดำเนินการมานานแค่ไหน?

A: เราเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการมาตั้งแต่ปี 2020 ครับ มีประสบการณ์ดูแลลูกค้ามาอย่างยาวนาน มั่นใจในคุณภาพและการบริการได้เลยครับ

Q: ร้านมีตัวตนจริงหรือไม่? มีหน้าร้านไหม?

A: มีตัวตนจริงแน่นอนครับ สำนักงานและหน้าร้านของเราตั้งอยู่ที่ เลขที่ 5 ซอยลาดพร้าววังหิน 68 ถนนลาดพร้าววังหิน แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 ลูกค้าสามารถตรวจสอบพิกัดหรือแวะมารับสินค้าได้ครับ (กรุณานัดหมายล่วงหน้า)

---

## 2. ช่องทางการติดต่อ (Contact Information)

---

Q: ติดต่อร้านได้ทางไหนบ้าง?

A: ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลหรือแจ้งปัญหาได้ที่:

- Line Official: @SmartElecTH
- Facebook Page: Smart Electronic Thailand
- Email: support@smartelectronic.co.th
- เบอร์โทรศัพท์: 02-570-8970

Q: เวลาทำการของแอดมินคือกี่โมง?

A: แอดมินให้บริการ วันจันทร์-เสาร์ เวลา 09.00-18.00 น. ครับ (นอกเวลาทำการอาจตอบกลับล่าช้าเล็กน้อย แต่เราจะรีบตอบกลับให้เร็วที่สุดในวันรุ่งขึ้นครับ)

---

## 3. ข้อมูลสินค้า (Product Information)

---

Q: สินค้านี้คืออะไร ใช้งานกับรุ่นไหนได้บ้าง?

A: [ให้แอดมินตอบตามสินค้าจริง] ตัวนี้คือ... จุดเด่นคือ... สามารถใช้งานร่วมกับ... ได้พอดีครับ

Q: สินค้าเป็นของแท้หรือไม่?

A: สินค้าทุกชิ้นในร้าน Smart Electronic Thailand เป็นของแท้ 100% ครับ เราเป็นตัวแทนจำหน่ายที่ถูกต้อง สินค้ามีกล่องและซีลครบถ้วน ไม่ใช่ของก๊อปปี้เกรด Aแน่นอนครับ

---

#### 4. ราคาและโปรโมชั่น (Pricing & Promotions)

---

Q: ราคานี้รวม VAT หรือยัง?

A: ราคาสินค้าหน้าเว็บเป็นราคาสุทธิที่ รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%) เรียบร้อยแล้ว ครับ ไม่มีบวกเพิ่มเติมจนจ่ายเงินครับ

Q: มีส่วนลดหรือโค้ดโปรโมชั่นไหม?

A: ตอนนี้เรามีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับสมาชิกครับ! สมาชิกใหม่/สมาชิกปัจจุบัน รับส่วนลดทันที 10% ทุกออเดอร์ เพียงล็อกอินเข้าสู่ระบบก่อนสั่งซื้อ ระบบจะลดราคาให้อัตโนมัติในตะกร้าสินค้าเลยครับ

---

#### 5. การสั่งซื้อสินค้า (Ordering Process)

---

Q: สั่งซื้อสินค้ายังไง?

A: ลูกค้าสามารถกดสั่งซื้อง่ายๆ ผ่านหน้าเว็บไซต์ได้เลยครับ

1. เลือกสินค้าที่ชอบ ใส่ตะกร้า
2. กดชำระเงิน (อย่าลืม Login เพื่อรับส่วนลด 10% นะครับ)
3. แจ้งโอนเงิน หรือ ตัดบัตรเครดิต
4. รอรับของที่บ้านได้เลยครับ

Q: ต้องสมัครสมาชิกหรือไม่?

A: สามารถสั่งซื้อแบบไม่สมัครสมาชิก (Guest) ได้ครับ แต่ทางร้านแนะนำให้ สมัครสมาชิก ดีกว่าครับ เพราะสมัครฟรี และจะได้รับ ส่วนลดทันที 10% รวมถึงสะสมแต้มแลกของรางวัลในอนาคตได้ด้วยครับ

---

#### 6. การชำระเงิน (Payment Methods)

---

Q: รองรับการชำระเงินแบบใดบ้าง?

A: เรามีช่องทางชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยครับ:

1. โอนเงินผ่านธนาคาร (Mobile Banking)
2. สแกน QR Code พร้อมเพย์ (ยอดเข้าทันที)
3. บัตรเครดิต/เดบิต (ไม่มีค่าธรรมเนียมชาร์จเพิ่ม)

Q: มีบริการเก็บเงินปลายทาง (COD) ไหม?

A: มีบริการเก็บเงินปลายทางครับ โดยจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเล็กน้อย 3% จากยอดสั่งซื้อครับ ลูกค้าสามารถเลือกได้ในหน้าชำระเงินเลยครับ

---

#### 7. การจัดส่งสินค้า (Shipping & Delivery)

---

Q: จัดส่งกี่วันถึง? ตัดรอบกี่โมง?

A: ทางร้านตัดรอบจัดส่งเวลา 14.00 น. ของทุกวัน (จันทร์-เสาร์) ครับ  
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล: ได้รับของใน 1-2 วันทำการ

- ต่างจังหวัด: ได้รับของใน 2-3 วันทำการครับ

Q: ใช้ขนส่งอะไร?

A: เราเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนชั้นนำ เช่น Flash Express / Kerry Express / J&T (ขึ้นอยู่กับพื้นที่ปลายทาง) เพื่อให้ของถึงมือลูกค้าไวที่สุดครับ หลังจัดส่งจะมีเลข Tracking แจ้งให้ทราบครับ

---

## 8. การเปลี่ยน/คืนสินค้า (Return & Refund Policy)

---

Q: เปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ไหม?

A: ได้ครับ! หากสินค้ามีปัญหาจากการผลิต หรือทางร้านส่งผิดรุ่น สามารถขอเปลี่ยน/คืนได้ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับของครับ (รบกวนลูกค้าถ่ายคลิปตอนแกะกล่องไว้เป็นหลักฐานเพื่อความรวดเร็วครับ)

Q: ส่งผิดรุ่น ขอเปลี่ยนได้ไหม?

A: กรณีลูกค้าส่งผิดรุ่น สามารถส่งกลับมาเปลี่ยนได้ครับ (ภายใน 7 วัน สินค้าต้องยังไม่แกะซีล/กล่องไม่บุบสลาย) โดยลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งไป-กลับเองครับ

---

## 9. การรับประกันและบริการหลังการขาย (Warranty)

---

Q: สินค้ามีรับประกันกี่ปี?

A: สินค้าแต่ละประเภทมีประกันต่างกันครับ เช่น:

- สายชาร์จ/หัวชาร์จ: รับประกัน 1 ปี
- Power Bank: รับประกัน 1 ปี
- Gadget อื่นๆ: รับประกัน 6 เดือน

(เงื่อนไข: ต้องเก็บกล่องสินค้าและใบเสร็จไว้เพื่อใช้ในการเคลมนะครับ)

---

## 10. ความเป็นส่วนตัว (Privacy & PDPA)

---

Q: ข้อมูลส่วนตัวปลอดภัยไหม?

A: ปลอดภัย 100% ครับ ร้านใช้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐาน SSL และข้อมูลของท่านจะถูกใช้เพื่อการจัดส่งและแจ้งข่าวสารสิทธิพิเศษของร้าน Smart Electronic Thailand เท่านั้น ไม่มีการส่งต่อให้บุคคลภายนอกตามกฎหมาย PDPA ครับ

---

## 11. กรณีปัญหาและข้อร้องเรียน (Complaints)

---

Q: สินค้ามีปัญหา/ขนส่งล่าช้า ต้องทำอย่างไร?

A: ต้องขอภัยในความไม่สะดวกด้วยครับ รบกวนลูกค้าแจ้ง หมายเลขคำสั่งซื้อ (Order ID) พร้อมระบุปัญหาเข้ามาทาง Line: @SmartElecTH ได้เลยครับ ทีมแอดมินรีบตรวจสอบและประสานงานแก้ไขให้ทันทีครับ

---

## 12. คำถามอื่น ๆ ที่พบบ่อย (Additional FAQs)

---

Q: สามารถออกใบกำกับภาษีได้หรือไม่?

A: ได้ครับ! ร้านเราจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มถูกต้อง สามารถออก ใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ (E-Tax Invoice ได้ถ้ามี) ลูกค้าสามารถระบุรายละเอียดสำหรับออกใบกำกับภาษีในขั้นตอนการสั่งซื้อได้เลยครับ

Q: ซื้อจำนวนมาก / ซื้อไปขายต่อ มีราคาส่งไหม?

A: มีครับ หากต้องการสั่งซื้อจำนวนมากสำหรับองค์กร หรือนำไปจำหน่ายต่อ รบกวนติดต่อฝ่ายขายโดยตรง  
ที่ Line: @SmartElecTH แล้วแจ้งว่า 'ขอเรทราคาส่ง' ได้เลยครับ