



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การบริหารจัดการทางการขาย บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด

SALES MANAGEMENT GOLDSMITH COMPANY KHUN HUNGROUP

โดย

นายสหชัย สุมังษา 5904320008

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อ ใ้โครงการ การบริหารจัดการทางการขาย บริษัทห้างทองคุณเฮ้ง จำกัด
SALES MANAGEMENT GOLDSMITH COMPANY KHUN HUNGROUP

รายชื่อผู้จัดทำ นายสหชัย สุมนังญา

ภาควิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อนันตัทรา ดันตระวงษ์ชัย

อนุมัติให้ ใ้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการตลาด
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปี 2561

คณะกรรมการสอบ ใ้โครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์อนันตัทรา ดันตระวงษ์ชัย)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณชนพท ศรีจันทร์)

.....กรรมการกลาง

(ดร.สมชาย เบ็ญจเวรรัตน์)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้ดำเนินการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารอง ลิ้มประวีณณะ)

ชื่อโครงการ	การศึกษานั่นตอนการจัดกิจกรรมทางการตลาด ของ บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด
หน่วยกิต	5
ผู้จัดทำ	นายสหชัย สุมั่งงา 5904320008
อาจารย์ที่ปรึกษา	মনতির দাস্ত্রবানীষী
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	3/2561

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องการจัดกิจกรรมทางการตลาดของ บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด ครั้งนี้

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด และศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ณ ปัจจุบันผู้ผลิตทองคำนั้นมีการเติบโตขึ้นอยู่เสมอเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ธุรกิจร้านทองนั้นมีการแข่งขันสูง ทางบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว ที่ผลิตทองคำรูปพรรณนั้นต้องมีการปรับปรุงการออกแบบรูปพรรณให้มีความทันสมัย เพื่อที่จะได้ดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการจากทุกทิศทุกแห่ง และได้เพิ่มช่องทางการจัดเคตข่าวสารใหม่ๆ ติดต่อผ่านทางร้านได้ทางเว็บไซต์ และ Line เป็นผลที่ทำให้ร้านทองคุณฮั่ว นั้นได้เป็นที่รู้จักมาเค่นานด้วย ความแปลกใหม่ของลวดลายไม่ซ้ำใคร ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้หลากหลายสวคลายได้

คำสำคัญ : จัดกิจกรรม / การตลาด / ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ)

ผู้ตรวจ



Title: Sales Management for the Goldsmith Company, Khun HunGroup
Credit: 5
Author: Mr. Sahachai Sumangsa
Advisor: Ms. Montira Tantravanich
Degree: Bachelors in Business Administration
Faculty: Business Administration
Major: Marketing
Academic Year: 3/2018

Abstract

The cooperative education study of marketing activities was arranged at Khun HunGroup with the objectives to study the management of the gold shop business of Khun HunGroup and to study the demand of the gold retail market which has rising customer demand. Currently, the gold producers are constantly growing in order to meet the needs of consumers which are also constantly increasing. Therefore, this makes the gold shop business highly competitive. Khun HunGroup handles the production of gold jewelry and they must improve the design of jewelry to be more modern in order to attract large target groups so they would come to use the service from every direction. They also should add new channels to share news updates via the website and LINE. Khun HunGroup has been known for a long time for the novelty of unique patterns and many of the consumers could choose to buy a variety of products.

Keywords: Activity arrangement / marketing / Khun HunGroup

Approved by


กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัดตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562 ส่งผลให้นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สำคัญต่อการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากในการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

- 1.คุณฉัตรชัย ปฏิพันธ์วสิน ผู้จัดการบริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด
- 2.คุณชนพล ศรีจันทร์ พนักงานที่ปรึกษาสหกิจศึกษา
- 3.อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและจัดทำรายงาน

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำให้การดูแลและให้ความเข้าใจชีวิตการทำงานจริง ตลอดจนให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายสหชัย สุมังษา

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

14 พฤษภาคม 2561

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
Abstract	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	5
1.3 ขอบเขตของโครงการ	5
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
1.1 แนวความคิด	6
1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	13
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ	13
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร	15
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	16
3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	17
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	18
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	18
3.8 ขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงาน	19
3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	20
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	21
4.1 ข้อมูลนำหนักของคำรูปพรรณ	22
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	24
4.3 ผลการปฏิบัติงาน	36
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	38
5.1 สรุปโครงการสหกิจ	38
5.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ	39
5.3 สรุปผลการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา	40
5.4 ข้อเสนอแนะจากการทำโครงการสหกิจ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	43
ภาคผนวก ข บทความวิชาการ	49
ภาคผนวก ค วนิด	53
ประวัตินักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประวัติความเป็นมาของทองคำ

ทองคำเป็นที่รู้จักกันในสังคมมนุษย์มาเป็นเวลาเกือบหกพันปีมาแล้ว คำว่า “Gold” นั้นมาจากคำซึ่งแปลว่าทอง ในยุคโบราณทองคำได้นำมาใช้เป็นเครื่องตกแต่งในพิธีกรรมทางศาสนาหรือเพื่อเป็นสัญลักษณ์ของความมีอำนาจความรุ่งเรืองเรื่องการค้นพบทองคำครั้งแรกสุด ดูเหมือนจะพบทางแถบเอเชียตะวันตก โดยเฉพาะในประเทศอียิปต์ซึ่งเป็นประเทศที่มีสิ่งของเครื่องทองให้ปรากฏเห็นตั้งแต่ประมาณ 4,000 ปีก่อนคริสต์ศักราช ต่อมาได้มีการค้นพบอีกที่ประเทศมาเซโดเนีย อิตาลี ฝรั่งเศส สเปน สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย การขุดทองเพิ่มมากขึ้นหลังจากที่มีการค้นพบทวีปอเมริกา นับเป็นเวลาหลายศตวรรษที่ผ่านมา ทองคำยังคงสามารถใช้เป็นเงินตราที่มีค่าสูงสุดและเป็นโลหะชนิดเดียวที่ได้รับการยอมรับในทุกหนทุกแห่งการใช้ทองคำเป็นเงินตรานั้นมีบางในดินแดนที่มีความเจริญที่สุด ในสมัยโบราณทองคำเมื่อเปรียบเทียบกับเงินตรา(คือโลหะ) มาจนถึงศตวรรษที่ 19 ได้มีการเอามาตรฐานทองคำเข้ามาใช้ในระบบเงินตราในหลายประเทศขนาดใหญ่ๆ โดยรัฐบาลเป็นผู้หลอมทำและจำหน่ายเงินเหรียญทองคำทองคำจึงกลายเป็นพื้นฐานหลักของระบบเงินตราไป ได้มีการกำหนดมาตรฐานทองคำใช้กันเป็นครั้งแรกที่สุดในประเทศอังกฤษแล้วค่อยๆขยายออกไปประเทศอื่น ๆ เมื่อทองคำและเงินหลังไหลเข้ามาในยุโรปตะวันตกภายหลังจากที่ได้มีการค้นพบทางภูมิศาสตร์ครั้งใหญ่จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์แสดงให้เห็นว่า ตัณหาของมนุษย์ในการที่มุ่งครอบครองทองคำได้ผลักดันให้มนุษย์แสวงหาอาณาจักรมหาสงครามและสร้างอารยธรรม

ในช่วงเทศกาลตรุษจีน สินค้าอย่างหนึ่งที่ขายดีคือทองคำ ซึ่งเป็นของที่มีค่าและเป็นสิริมงคล แก่คนชาวไทยเชื้อสายจีนจึงนิยมซื้อเก็บไว้ หรือซื้อให้ลูกหลาน นายกสมาคมค้าทองคำคาดว่า ช่วงเทศกาลตรุษจีนจะมียอดขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ส่วนราคาทองคำขณะนี้มีแนวโน้มปรับตัวลดลง กรมการค้าภายในลงพื้นที่ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้า และการจำหน่ายทองคำ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในช่วงเทศกาลตรุษจีน สมาคมค้าทองคำ ระบุว่า ราคาทองคำช่วงนี้มีแนวโน้มต่ำกว่าบาทละ 20,000 บาท จากข่าวปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยสหรัฐฯ ราคาทองที่ปรับตัวลดลง ถือเป็นปัจจัยบวกสำหรับการลงทุนในระยะนี้ สามารถซื้อเพื่อเก็งกำไรได้ และหากดูแนวโน้มก็ยังมีโอกาสที่ราคาทองคำปรับตัวเพิ่มขึ้นราคาทองคำที่ลดลง จะทำให้ยอดขายทองคำในช่วงเทศกาลตรุษจีนปีนี้ก็คึกคักมากขึ้น โดยเฉพาะทองรูปพรรณ คาดว่ายอดขายทองคำในระยะหลังจากนี้จะขยายตัวได้ร้อยละ 5 ซึ่งการซื้อทองคำก็จะคึกคักมากขึ้น

มีคนไทยจำนวนไม่น้อยที่มักซื้อ ทองคำเก็บไว้ไม่แพ้ทรัพย์สินอย่าง บ้าน, รถ, ที่ดิน, อสังหาริมทรัพย์ และอื่น ๆ แต่ละคนมีเป้าหมายในการเก็บทองแตกต่างกัน แต่ไม่ว่าจะเก็บเพื่อวัตถุประสงค์อะไร ทองคำ ก็ยังเป็นที่ต้องการเสมอ ซึ่ง 3 เหตุผลสำคัญที่ควรมี “ทองคำ” เก็บไว้บ้าง มีดังนี้

1. ใช้แทนการเก็บเงิน “เก็บเงินสดยาก เลยลองเก็บเป็นทองแทน ”

ทองคำ เป็นสินทรัพย์ตัวหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บเงิน สำหรับผู้ที่เก็บเงินไม่อยู่ หรือผู้ที่ต้องการสร้างวินัยในการออมเงิน โดยการเก็บทองแทนการเก็บเงินนั้นแต่เปลี่ยนจากสะสมเงินเป็นสะสมทองคำแทน โดยจะใช้การออมทอง คือทยอยซื้อทองสะสมทุกๆเดือน จะได้ราคาแบบเฉลี่ย เมื่อออมนครบอยากจะเบิกทองมาเก็บไว้ที่ตัวเองหรือขายคืนเปลี่ยนเป็นเงินสดได้

2. ใช้จ่ายในยามเจ็บไข้ได้ป่วย “ ตรวจเจอ โรคร้าย ค่ารักษาแพง เงินเก็บไม่พอ ”

ค่ารักษาพยาบาล เป็นอีกหนึ่งรายจ่ายสำคัญที่คนทุกวัยต้องคิดถึง โดยเฉพาะวัยเกษียณที่มีอายุมากขึ้น สุขภาพก็อาจไม่ได้แข็งแรงเหมือนสมัยหนุ่มๆ สาวๆ โอกาสเกิดโรคร้ายก็สูง ดังนั้นควรเตรียมพร้อมกับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ด้วย,ซึ่งแน่นอนว่าโรคร้ายบางโรคมียาค่ารักษาค่อนข้างสูง ประกันสุขภาพ ,ประกันสังคม อาจจะช่วยให้ไม่เต็มทีฉะนั้นต้องมีเงินเก็บในส่วนนี้ไม่น้อยแน่นอน เงินสดมีการใช้จ่ายง่าย หากไม่มีการวางแผน เงินที่เก็บมาก็อาจจะหมดไปแบบง่ายๆ เช่นกัน

3. ให้เป็นของขวัญในวันสำคัญ เช่น “ ลูกรับปริญญา ทองก้อนนี้คือทุนตั้งต้น ”

ทองคำ เป็นสมบัติที่มีมูลค่า หลายคนเก็บทองไว้ก็เพื่อเป็นมรดก ตกทอดให้แก่ลูกหลาน , เอาไว้เป็นทุนสำรองการเงิน หรือให้เป็นของขวัญในวันสำคัญ ๆ เช่น วันแต่งงาน , วันสงกรานต์ , วันตรุษจีน , วันรับปริญญา โดยส่วนใหญ่จะซื้อ ทองรูปพรรณ อย่าง สร้อยทอง,แหวนทอง,กำไลทอง,จี้ทอง ฯลฯ , ซึ่งลูกหลานก็จะได้นำทองคำไปต่อยอดทางการเงินอีกทอดหนึ่งได้

สิ่งหนึ่งที่ทำให้ ทองคำ ยังเป็นที่นิยม คือ ความต้องการใช้ทองคำในด้านต่างๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะด้านการลงทุน ที่นักลงทุนรายใหญ่รายย่อยหันมาถือครองทองคำกันมากขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงของค่าเงิน และ ราคาทอง ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามความต้องการ (Demand) ซึ่งไม่ใช่แค่ ทองรูปพรรณเท่านั้นที่คนไทยนิยมซื้อเก็บ แต่ทองคำแท่งก็ได้รับความนิยมไม่แพ้กัน คนไทยจำนวนไม่น้อยที่ซื้อ ทองคำแท่งเก็บไว้ เพราะมีส่วนต่างของราคาขายออกและราคารับซื้อน้อยกว่า ทองรูปพรรณ รวมถึงค่าบล็อค ค่ากำหน็จ อย่างที่รู้กันดีว่าค่อนข้างต่างกันเยอะ โดยทองแท่งจะซื้อถูกขายแพงกว่ามาก แต่ไม่ว่าจะเก็บทองไว้เพื่ออะไร การมีทองสำรองไว้ก็ย่อมทำให้ได้หลักประกันการเงินหากเกิดปัญหา

ราคาทองคำระยะนี้ นักวิเคราะห์จากหลายสำนัก มองว่า ระยะสั้นระยะกลางเป็นช่วงขาขึ้นของทองซึ่งปกติในช่วงต้นปี ต่อเนื่องเทศกาลสำคัญๆ ช่วงนี้เป็นช่วงการปรับขึ้นของราคาทองซึ่งก็สุดแล้วแต่ว่าปัจจัยต่างๆ ในแต่ละปีจะมีผลมาก น้อยขนาดไหนเนื่องจากยังกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนของโลกซึ่งการส่งสัญญาณดังกล่าวนักลงทุนจึงคลายความกังวลก่อนหน้านี้ที่ว่าเฟดจะปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยอีกครั้ง

จากจุดเริ่มต้นเริ่มกิจการผลิตด้วยรูปพรรณนาคและกรอบพระด้วยความชำนาญและมีฝีมืออันประณีตในชื่อคุณ ฮั่ว ซึ่งตั้งอยู่ในย่านบ้านหม้อ โดยความเป็นมาเป็นอาชีพจากรุ่นสู่รุ่น โดยเริ่มจากการผลิตกรอบพระในลักษณะรับจ้างผลิตอย่างเดียวตั้งแต่ปี 2536 ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นมาต่อมาในปี2543ได้ก่อตั้งบริษัท ที.ดี.ซี. โกลด์ จำกัดขึ้นมากับการดำเนินธุรกิจนำเข้าและส่งออกทองคำแท่งและเนื้อทองบริสุทธิ์โดยดำเนินการค้าปลีก-ค้าส่ง เพื่อรองรับความต้องการทองคำที่เพิ่มขึ้นของตลาดทองคำภายในประเทศ ทั้งกลุ่มลูกค้าที่บริโภคทองคำเพื่อการลงทุน และกลุ่มผู้ผลิต ต่อมาในปี 2546 เริ่มก่อตั้งบริษัท หล่อเซ่งเฮง จำกัด เพื่อเป็นผู้นำด้านการผลิตกรอบพระล้วน ออกแบบลวดลายงดงามและสะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยด้วยคุณภาพที่เป็นที่หนึ่ง จึงทำให้หล่อเซ่งเฮงเป็นศูนย์กรอบพระคุณภาพที่ดีที่สุดของเมืองไทยจนมาถึงปัจจุบัน

คุณฮั่ว กรุ๊ป ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการในธุรกิจด้านทองคำอย่างครบวงจร และเป็นหนึ่งในความภาคภูมิใจตลอด 50 ปีในการทำธุรกิจทองคำด้วยประสบการณ์การทำงานที่มีมาอย่างยาวนาน ทำให้บริษัทในเครือคุณฮั่ว กรุ๊ป มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจทองคำและเครื่องประดับเป็นอย่างสูง มีบุคลากรและทีมงานที่มีคุณภาพ พร้อมความตั้งใจจริงในการพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อเป็นการขยายงานทางธุรกิจทองคำและเครื่องประดับ ซึ่งปัจจุบันกิจการในเครือคุณฮั่ว กรุ๊ป สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร

บริษัทในเครือคุณฮั่ว กรุ๊ป มีทั้งหมด 4 บริษัท อันได้แก่

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ)
- บริษัท หล่อแข่งเฮง จำกัด
- บริษัท ที.ดี.ซี. โกลด์ จำกัด
- บริษัท เค.จี.อาร์ กรุ๊ป จำกัด

แต่ละบริษัทในเครือคุณฮั่ว กรุ๊ป มีสินค้าที่หลากหลายและแตกต่างกันแต่ยังคงคุณภาพที่ดีมีมาตรฐานสูง พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) เริ่มต้นจากการเป็น “ร้านคุณฮั่ว” ที่เปิดกิจการเป็นผู้ผลิตทองคำรูปพรรณและส่งตามร้านทองต่างๆ เป็นเวลากว่า 50 ปีจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2536 ร้านคุณฮั่วได้ขยายกิจการและเปิดหน้าร้านเพื่อความสะดวกของลูกค้าในนาม ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) ซึ่งดำเนินการค้าทองคำรูปพรรณและกรอบพระเลี่ยมทองให้กับร้านทองคำส่ง และ ด้วยความต้องการของตลาดค้าปลีกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) จึงได้ขยายกิจการเพิ่มในส่วนของการค้าปลีกทองคำและเครื่องประดับอัญมณีต่างๆรวมถึงรับสั่งผลิตงานฝีมือต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า ด้วยวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงตรงตามมาตรฐานและบริการที่ดีเยี่ยม ทำให้สินค้าทุกชิ้นสร้างสรรค์อย่างมีคุณภาพ มีความประณีต และพิถีพิถัน โดยทีมงานที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญเฉพาะด้านสูง ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) มีสินค้ามากมายหลายแบบซึ่งมีความโดดเด่นทั้งในด้านคุณภาพและรูปแบบงาน

จากประสบการณ์กว่า 50 ปีในการผลิตทองคำรูปพรรณ 96.5% และเป็นหนึ่งในผู้ผลิตเพียงไม่กี่รายที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบโดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) ทำให้สินค้าจากห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยวัตถุดิบการผลิตที่มีคุณภาพสูงประกอบกับกระบวนการผลิตที่ทันสมัยบนความเชี่ยวชาญพิถีพิถันของช่างผู้ชำนาญการ ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) จึงสามารถนำเสนอทองคำรูปพรรณ 96.5% ในรูปแบบหลากหลายทั้งสร้อยคอ สร้อยข้อมือ กำไล จี้ แหวน ต่างหู และเครื่องทองสำหรับโอกาสสำคัญ ร้านทองนั้นจัดเป็น กลุ่มที่เสี่ยงในการถูกก่อเหตุอาชญากรรม ในทุกรูปแบบทั้งลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ เลยต้องมีมาตรการป้องกันการก่อเหตุอาชญากรรม เป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยควบคุมการเกิดอาชญากรรมให้อยู่ในปริมาณที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ของมาตรการป้องกันต่างๆ เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาอาชญากรรมของสังคมให้ ลดน้อยลง สภาพของสังคมในปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและวิวัฒนาการมาโดยตลอดด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง การปกครอง เทคโนโลยีและความแตกต่างของชนชั้น เข้ามาประกอบอาชีพของคนต่างชาติโดยผิดกฎหมาย ปัญหาดังกล่าวนี้อาจส่งผลให้เกิดอาชญากรรมซึ่งมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นและมีความรุนแรงขึ้นอยู่เสมอ

จากข้อมูลดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัทห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด กรณีศึกษาการวางมาตรการป้องกันการปล้นร้านทอง” เพื่อให้คณะผู้วิจัยผู้ที่มีเกี่ยวข้อง และสถานประกอบการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า
- 1.2.3 เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562
- 1.3.2 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขมาตรการป้องกันอาชญากรรมร้านทอง
- 1.4.2 สามารถนำข้อมูลนี้ไปเป็นแนวทางค้นคว้าวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันและอาชญากรรม

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทองคำ (Gold) คือ ธาตุโลหะสีเหลืองทองมันวาวเนื้ออ่อนนุ่ม สามารถยืดและตีเป็นแผ่นได้ ทองคำไม่ทำปฏิกิริยากับสารเคมีส่วนใหญ่ นอกจากนี้ทองคำยังใช้เป็นทุนสำรองทางการเงินของหลายประเทศ ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องประดับต่างๆ เช่น สร้อยคอ, สร้อยข้อมือ, แหวน, งานทันตกรรม และ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านทันตกรรม มีการใช้ทองคำเพื่อการครอบฟัน เชื่อมฟัน หรือการเชื่อมทอง และยังมีการใช้ในการผลิตฟันปลอม เนื่องจากทองคำมีความคงทนต่อการกัดกร่อน การหมองคล้ำ และยังมีความแข็งแรงอีกด้วย โดยจะใช้ทองคำผสมกับธาตุอื่น ๆ ด้านอิเล็กทรอนิกส์ มีการนำทองคำมาใช้เป็นวัสดุที่ทำหน้าที่สัมผัสในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่องคิดเลข โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากทองคำมีค่าการนำไฟฟ้าสูง และมีความคงทนต่อการกัดกร่อน จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และอายุการใช้งานของเครื่องไฟฟ้าเหล่านั้น

การขายคืออะไร

1) การขาย คือ การให้คำสัญญาการให้คำสัญญา เช่น ลูกค้าอยากได้ลวดลายรูปประพรรณตามสั่งแบบแปลกใหม่ ไซต์พิเศษผู้จัด โดยให้คำสัญญาว่าทำได้แบบที่ลูกค้าต้องการ ก็ยิ่งขายได้มากขึ้นเป็นด้วยการให้คำสัญญาต้องดีคู่มา กับ “ การบริหารความคาดหวังของลูกค้า ” คือการทำให้ผลลัพธ์อยู่เหนือกว่าระดับที่ลูกค้าคาดหวังไว้เสมอ โดยช่างฝีมือที่มีประสบการณ์มาอย่างยาวนาน และที่สำคัญเมื่อสัญญากับลูกค้าไว้แล้วก็ต้องทำให้ได้ตามนั้นได้จริง

2) การขาย คือ การถ่ายทอดอารมณ์ เป็นการเอาความรู้สึกที่เรามีส่งมอบให้กับลูกค้าที่อยู่ตรงหน้า

ด้วยการพูด การเล่า พร้อมด้วยเหตุผลปัจจัยสนับสนุนต่างๆ เสริมทัพด้วยน้ำเสียง สีหน้า ลักษณะท่าทาง หรือแม้แต่การแต่งตัว สื่อออกไปให้เขาได้สัมผัส feeling เดียวกันแล้ว in ไปกับเรา การขายต้องสื่ออารมณ์อยากได้ ส่งอารมณ์ให้เกิดกิเลส จนลูกค้าเกิดความรู้สึกต้องการมากกว่าที่คิดไว้ในตอนแรก และอยากได้มันเดี๋ยวนี้

ความสำคัญของการขาย

วิชาการขายเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ดังนั้น ศิลปะการขาย จึงหมายถึง การมีศิลปะในการเกลี้ยกล่อมจิตใจให้คนอื่นเห็นด้วยกับความคิดของเรา โดยเขาได้รับความพึงพอใจหรือประโยชน์จากการกระทำนั้น และเราได้กำไรเป็นการตอบแทน

ดังนั้น จึงสรุปนิยามของคำว่า การขาย (Selling) ได้เป็นกระบวนการในการชักจูง จูงใจ หรือกระตุ้นให้บุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อเกิดความต้องการหรือยอมรับในสินค้า บริการ หรือความคิดของตน โดยจะดำเนินการโดยบุคคลหรือไม่ก็ตามแล้วส่งผลให้เกิดการซื้อขายสินค้าหรือบริการหรือยอมรับในความคิดนั้น ๆ ผู้ขายก็จะได้รับผลประโยชน์ทางการค้า

ลักษณะพื้นฐานของการขายที่สำคัญมี 5 ประการ ประกอบด้วย

1) การให้ความช่วยเหลือลูกค้า

พนักงานขายต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และเสนอขายในสิ่งที่ลูกค้าต้องการคนเราย่อมมีความอยากได้และความต้องการสินค้าหรือบริการเสมอ พนักงานขายจะต้องค้นหาค้นคว้าสิ่งที่คุณลูกค้าต้องการนั้นคืออะไร พนักงานขายที่ไม่สนใจต่อความต้องการของลูกค้า มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการขาย งานชิ้นแรกที่พนักงานจะต้องรู้ ก็คือ ลูกค้าอยากได้หรือต้องการอะไร เมื่อทราบแล้วจึงเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการตอบสนองความต้องการหรือความอยากได้ของลูกค้า

2) การชักจูงใจลูกค้า

พนักงานขายต้องให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยความพึงพอใจในภาพพจน์ของสินค้าพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จย่อมรู้ดีว่าการบีบบังคับให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ พนักงานขายจะต้องชักจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อด้วยการสร้างภาพพจน์ในตัวสินค้า โดยให้ลูกค้ามีส่วนแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ลูกค้าเลือกสินค้าหรือบริการด้วยความพึงพอใจ พนักงานขายสามารถที่จะเร่งเร้าให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อด้วยความประทับใจ

3) การติดต่อสื่อสาร

พนักงานขายต้องถ่ายทอดคุณภาพ คุณลักษณะของสินค้าและผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับได้เป็นอย่างดี พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพคือ นักสื่อสารที่ดี สามารถถ่ายทอดคุณภาพของสินค้าลักษณะของการทำงาน ของสินค้า อธิบายคุณสมบัติ และผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างฉลาด ในขณะเดียวกัน พนักงานขายจะต้องสามารถถ่ายทอดนโยบายของบริษัทให้ลูกค้าเข้าใจลักษณะทางการค้าของบริษัท และลูกค้าจะได้รับบริการอะไรบ้างจากบริษัทบ้าง

4) การขายคือการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า

ลูกค้าทั่วไปมักจะประสบปัญหาในการตัดสินใจซื้อ คือ ไม่สามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความ ต้องการ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานขายที่จะให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ตัวอย่าง ลูกค้าต้องการซื้อทอง มักจะมีปัญหาเสมอ สำหรับการเลือกตลาดที่ให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้า และพร้อมที่จะใช้เงินเป็นจำนวนมาก ที่จริงแล้วลูกค้าต้องการให้แน่ใจว่าได้ใช้เงินอย่างคุ้มค่าและต้องการเลือกตลาดที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

5. การขายคือการให้ความรู้แก่ลูกค้า

คนเราโดยทั่วไปมักไม่ค่อยนึกถึงว่าตัวเองอยากได้และต้องการอะไรจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานขายที่จะต้องค้นหาคำตอบเหล่านี้ในตลาด มีผลิตภัณฑ์หลายชนิดที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านเทคนิคมากกว่าที่ลูกค้าทั่วไปจะเข้าใจได้ พนักงานขายจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะให้รายละเอียด ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าแก่ลูกค้า สินค้าบางชนิดมีคุณสมบัติพิเศษ พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพจะรู้ถึงความลับนี้ และบอกให้ลูกค้าได้ทราบถึงคุณภาพพิเศษของสินค้าที่ไม่ได้ระบุเอาไว้ ข่อมสร้าง ความพึงพอใจให้แกลูกค้า และทำให้ขายสินค้าได้ พนักงานขายเปรียบซึ่งจะต้องอธิบาย สาธิต เปรียบเทียบ ให้ความกระจ่างแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ประเภทของงานขาย

การแบ่งประเภทของงานขายนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการแบ่งว่าจะยึดสิ่งใดเป็นเกณฑ์โดยทั่วไปงานขายแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ระบบการขายตรง (Direct Sales) คืองานที่จัดจำหน่ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงไม่ใช่พ่อค้าคนกลางหรือตัวแทนจำหน่าย ผู้ขายได้พบกับผู้บริโภคโดยตรงโดยจะสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค ผู้ขายยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคได้โดยตรงอีกด้วยทั้งให้คำแนะนำ และรวมไปถึงการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างใกล้ชิดทั้งยังสร้าง โอกาสทางการขายในทางสังคมและรายได้แก่ผู้ขายอีก

- **การขายโดยทางไปรษณีย์ (Mail Selling)** การขายทางนี้ทางร้านจะไม่รับประกันในกรณีสินค้าหายโดนเด็ดขาย ทางร้านยินดีที่จะส่งสินค้าไปทางไปรษณีย์ถ้าหากลูกค้ายินยอมที่สะดวกส่งสินค้าทางนี้แบบนี้ขึ้นในกรณีที่เปลี่ยนสินค้าคืน เนื่องจากสินค้าชำรุดหรือต้องการขายลูกค้าอาจไม่สะดวกมาทางร้านได้นั้น

- **การขายโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Selling)** งานขายประเภทนี้ พนักงานขายจะทำการขายคล้ายคลึงกับการขายที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า เพียงแต่ใช้โทรศัพท์แทน งานขายทางโทรศัพท์จะใช้การโทรศัพท์ของพนักงานขายเพื่อการหาลูกค้าใหม่ การให้บริการลูกค้าปัจจุบัน การโฆษณาสินค้า ซึ่งการขายทางโทรศัพท์มักจะถูกใช้ร่วมกับการโฆษณา การส่งจดหมายการขายโดยเค็ตตาลีอก และการขายแบบซึ่งหน้า แต่ทั้งนี้การขายทางโทรศัพท์จะเหมาะสมกับเฉพาะบางกรณีเท่านั้น เช่น หากเป็นกรณีที่สินค้ามีความจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารซึ่งหน้า หรือต้องมีการอธิบายรายละเอียดสินค้าหรือมีการสาธิตการใช้แล้วการขายทางโทรศัพท์ก็อาจไม่เหมาะสม

- **การขายโดยเครื่องจักรอัตโนมัติ (Automatic Vending Machine)** ในอุตสาหกรรมประเภทเครื่องจักรโปรแกรมด้านการควบคุม เป็นต้น มักจำเป็นต้องมีพนักงานขายทางเทคนิคซึ่งมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมด้านเทคนิคของตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถสื่อสารคุณลักษณะเฉพาะที่ซับซ้อนของตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าได้

2. ระบบผ่านตัวแทนคนกลาง (Middleman Sales) การขายที่ผู้ผลิตไม่ได้ขายสินค้าให้ผู้บริโภคโดยตรง แต่จะมีตัวแทนจำหน่าย ผู้ค้าส่ง หรือผู้ค้าปลีก เข้ามาเป็นคนที่รับสินค้าจากผู้ผลิตมาจำหน่ายแก่ผู้บริโภคอีกต่อหนึ่ง ได้แก่

- พ่อค้าคนกลาง (Merchant Middleman) เป็นพ่อค้าที่มีกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้า เช่นสามารถตั้งราคาขายได้ ได้แก่ ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก เช่น บริษัทผลิตทองรูปพรรณและทองคำแท่งจะขายสินค้าไปยังร้านขายส่งหรือร้านขายปลีก (ห้างสรรพสินค้า) เพื่อจำหน่ายให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคคนสุดท้ายต่อไป

- ตัวแทนคนกลาง (Agent Middleman) เป็นตัวแทนของผู้ผลิตไม่มีกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้า มีหน้าที่จัดส่งสินค้าให้แก่ายหน้า หรือตัวแทนจำหน่าย ตัวอย่างเช่น บริษัทผู้ผลิตทองคำและ ขายสินค้าให้กับตัวแทนจำหน่ายแต่ละเขต จากนั้นผู้ค้าส่งจะมารับซื้อสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายเขตนั้น ไปขายให้กับร้านค้าปลีก ก่อนที่จะขายให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย

งานขายที่แบ่งตามลักษณะงาน แยกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

1. งานขายที่ใช้พนักงานขาย (Personal Selling) คือ งานขายที่จะให้พนักงานไปเสนอขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้าโดยตรง งานขายประเภทนี้จัดเป็นงานขายที่สำคัญที่สุด และยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับ

กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายของกิจการนั้นๆ ด้วย งานขายที่ใช้พนักงานขายนี้แบ่งออกเป็น ดังนี้

- งานขายปลีก (Retail Selling) การขายลักษณะนี้ลูกค้าจะมาหาพนักงานขาย สำหรับการขายประเภทนี้อาจไม่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมมาก แต่พนักงานขายต้องมีความรู้เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ มีทักษะการติดต่อระหว่างบุคคล และมีความสามารถในการติดต่อกับลูกค้าที่มีความหลากหลายสูงที่เข้ามาใช้บริการทางร้าน

- งานขายส่ง (Wholesales Selling) คือ การขายสินค้าให้กับตัวกลาง ต่าง ๆ เช่น ตัวกลางประเภทร้านค้าปลีก เพื่อนำสินค้านั้นไปขายต่อให้ผู้บริโภคโดยกิจการค้าการขายส่งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรจากการขายสินค้าให้แก่ตัวกลาง สินค้าที่นำมาขายส่งนั้นมีมากมายหลายชนิดส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่ความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องครัว อุปกรณ์การเรียน เครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งสินค้าฟุ่มเฟือยที่สร้างความสุขทางใจ เช่น เครื่องสำอาง เครื่องประดับ เป็นต้น

1. งานขายที่ไม่ใช้พนักงานขาย (Non-Personal Selling) คือ งานขายที่ไม่ต้องใช้บุคคลไปติดต่อเพื่อเสนอขาย แต่จะใช้เทคนิควิธีการอื่น เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าแทนวิธีการที่นิยมใช้กันในกิจกรรมทางธุรกิจหลายประการดังนี้ เช่น การโฆษณา , การจัดแสดงสินค้า , การส่งเสริมการขาย , การบริการตนเอง

- การโฆษณา (Advertising) งานขายจะใช้วิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์หลากหลาย วิธีที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นการใช้สื่อมวลชนซึ่งเป็นที่นิยมกันมาก เช่น การโฆษณาในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณาตามที่สาธารณะต่าง ๆ แผ่นพับ แคตตาล็อก เป็นต้น งานด้านโฆษณาเป็นสิ่งจำเป็นและถือว่าเป็นวิธีเสนอขายที่ได้ผลดี เพราะสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดพร้อมทั้งกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้ทันที

- การจัดแสดงสินค้า (Display) เป็นงานขายที่ไม่ต้องใช้พนักงานขายแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงสินค้าได้ทราบข้อมูลและเป็นรูปลักษณะ การจัดแสดงสินค้าจะต้องให้เป็นที่น่าสนใจและดึงดูดลูกค้าให้มากที่สุด เพราะถ้าหากลูกค้าสนใจในตัวสินค้าเข้าไปติดต่อสอบถามขอชมสินค้าและบริการ อันจะทำให้เกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อสินค้าในเวลาต่อมา

- การส่งเสริมการขาย (Promotion) คือ งานที่กิจการทางธุรกิจดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้งานขายนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น การ ลด แลก แจก แถม ส่งชิ้นส่วนชิงโชค เป็นต้น

- การบริการตนเอง (Self Service) คืองานขายประเภทที่ลูกค้าจะต้องบริการตนเอง เช่น ตู้ขายน้ำดื่มที่ผู้ซื้อจะต้องหยอดเหรียญและเลือกสินค้าเองตามความพอใจ หรือการเลือกซื้อสินค้าในแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น

งานขาย มีลักษณะเกี่ยวกับความสามารถในการชักจูงใจและโน้มน้าว หรือใช้ศิลปะการขายเป็นสำคัญ ดังนั้น พนักงานขายจะต้องมีคุณสมบัติและความรอบรู้หลายประการ เช่น ด้านพื้นฐานการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขายโดยตรง ด้านจิตวิทยาในการปรับตัวเข้าหาลูกค้า การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า การปฏิบัติการภายหลังสิ้นสุดการขาย ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญของการขายเป็นหลัก นอกจากกิจการจะมีสินค้าพร้อมเพื่อขาย มีลูกค้ามุ่งหวังเป็นเป้าหมายสำคัญในการขาย มีบุคลากรปฏิบัติการขาย ยังไม่เพียงพอสำหรับการสร้างเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยศิลปะการขายที่นักขายเหล่านั้นนำมาใช้ในระหว่างปฏิบัติการด้วย จึงจะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ลักษณะของงานขาย

- 1) งานขายที่ต้องใช้เวลาในการขายและการเตรียมการขายมาก
- 2) งานขายที่ขายได้ครั้งหนึ่งแล้วต้องใช้เวลาอีกนานกว่าจะขายได้อีก
- 3) งานขายที่ขายได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว
- 4) งานขายที่ต้องมีบริการหลังการขาย
- 5) งานขายที่เตรียมการขายน้อยและไม่ต้องมีบริการหลังการขาย

งานขายสินค้าหรือบริการสามารถจัดแบ่งได้เป็นหลายประเภทตามความเหมาะสมของประเภทลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าในวันหนึ่งๆ ความต้องการสินค้าเกิดขึ้นมากมาย ทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค หรือเพื่อนำไปใช้ในการผลิตสินค้าเพื่อนำไปขายต่อ

การพิจารณาด้านตัวผลิตภัณฑ์ (Product Considerations) เนื่องจากผลของการมุ่งเน้นการผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำ เพื่อให้ได้ผลผลิตจำนวนมาก โดยสินค้าที่ผลิตออกมาจำหน่ายไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านคุณภาพและราคาทำให้เกิดภาวะสินค้าล้นตลาด ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องพยายามคิดค้นหาวิธีที่จะทำให้สินค้าเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพและรูปลักษณ์ที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับราคา เพื่อสร้างความแตกต่างแนวความคิดทางการตลาดแบบนี้จะยึดหลักว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจในสินค้าที่มีคุณภาพและรูปลักษณ์ที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับราคาจึงต้องปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาให้ดีกว่าคู่แข่งอยู่เสมอเพื่อความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

1. การพิจารณาด้านตลาด (Market Considerations) คือ การตั้งราคาตามตลาด (On going price) เหมาะสำหรับสินค้าที่สร้างความแตกต่างได้ยากจึงไม่สามารถจะตั้งราคาให้แตกต่างจากตลาดคู่แข่งได้ นั่นคือ การตั้งราคาตามคู่แข่ง

2. การพิจารณาด้านคู่แข่ง (Competition Considerations) คือ การตั้งราคาตามความพอใจ โดยไม่คำนึงถึงคู่แข่ง เหมาะสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างในตราสินค้า สินค้าที่มีเอกลักษณ์ส่วนตัวมีภาพพจน์ที่ดี จะตั้งราคาเท่าไรก็ไม่มีการเปรียบเทียบ

3. พิจารณาคณกลาง (Middlemen Considerations) คือ ผู้ผลิตต้องกำหนดความรับผิดชอบของคนกลางอย่างชัดเจน คนกลางต้องได้รับการดูแลด้วยการให้เกียรติ และให้โอกาสในการสร้างกำไรร่วมกัน ประกอบด้วย นโยบายด้านราคาผู้ผลิตควรจัดทำรายการราคาสินค้า รายการส่วนลดที่เหมาะสมและยุติธรรมต่อผู้จัดจำหน่าย เงื่อนไขการขาย เป็นเงื่อนไขการชำระเงิน และหลักประกันต่อผู้ผลิต ผู้ผลิตส่วนใหญ่เสนอเงื่อนไขส่วนลดเงินสดแก่ผู้จัดจำหน่าย แลกกับการชำระเงินที่เร็วขึ้น

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน



3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

บริษัท ห้างทองทองคำฮั่ว (หล่อ) จำกัด

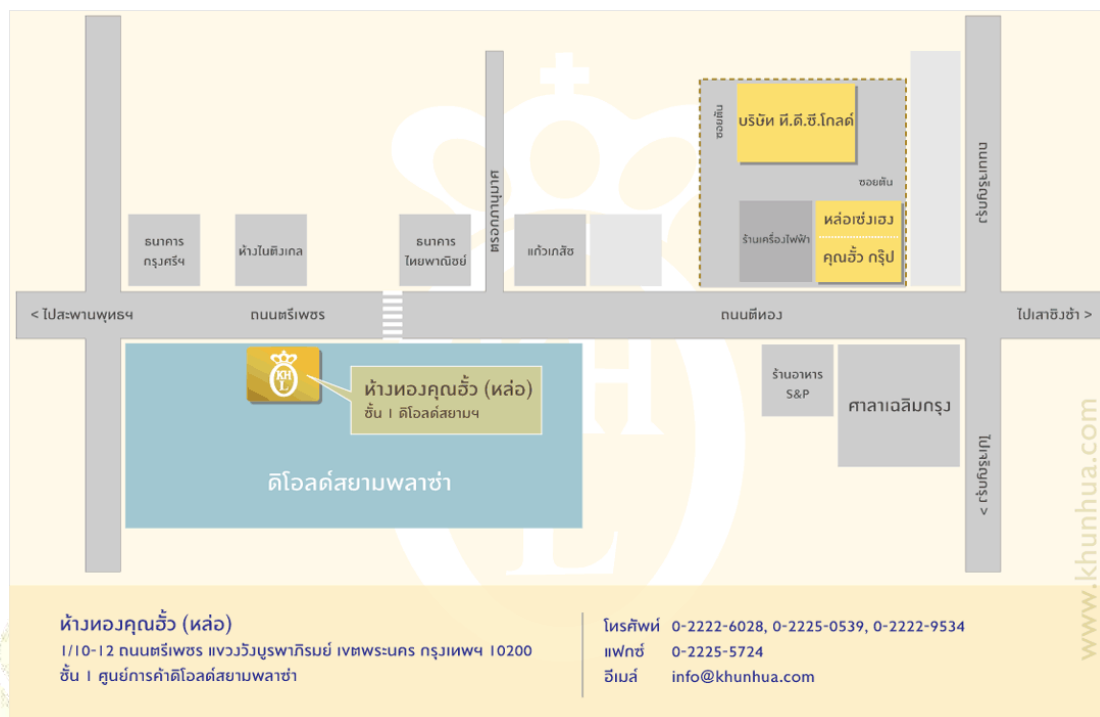
1/10-12 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

ชั้น 1 ศูนย์การค้าดิโอลด์สยามพลาซ่า

โทรศัพท์ 0-2222-6028, 0-2225-0539, 0-2222-9534

แฟกซ์ 0-2225-5724

- อีเมล sales@khunhua.com



เวลาทำการ ดิโอดส์ สยาม ซ้อปิ้ง พลาซ่า

จันทร์ - ศุกร์ 10.00 – 19.00 น.

เสาร์-อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ 10.00 – 19.00 น.

รถประจำทางที่ผ่าน ดิโอดส์ สยาม ซ้อปิ้ง พลาซ่า

ด้านถนนตรีเพชร : สาย 8, 8Air ,12 ,42 และ 53

ด้านถนนเจริญกรุง : สาย 1, 8, 10, 25, 42, 43, 48, 53, 73, ปอ.1, ปอ.7 และ ปอ.8

ด้านถนนบูรพา : สาย 42

ด้านถนนพหลุ่ด : สาย 53

3.2 ลักษณะการประกอบผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

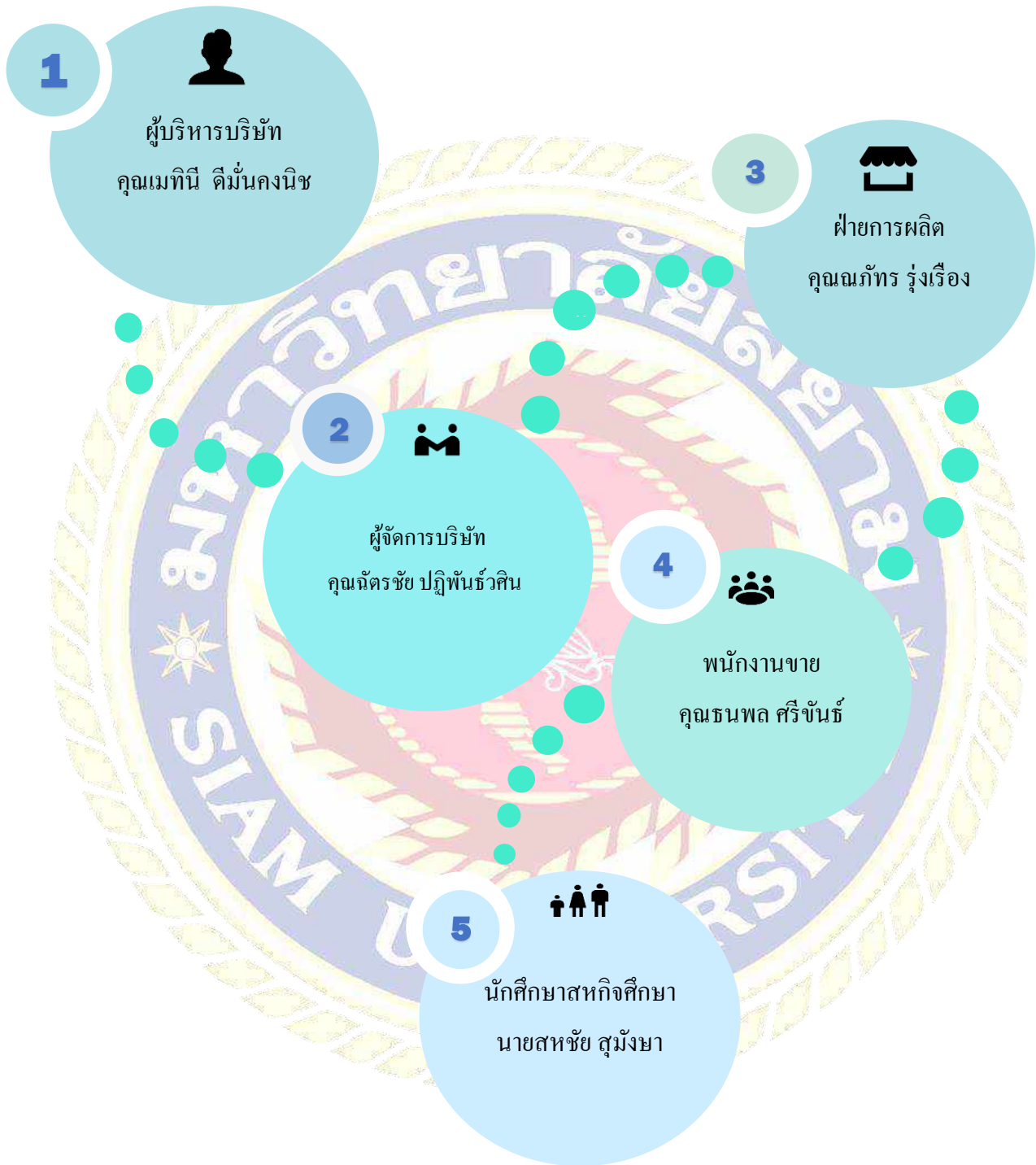
เส้นทางการเติบโตในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทคุณฮั่ว กรุ๊ป จากอดีตจนถึงปัจจุบันนั้น เป็นความภาคภูมิใจตลอดระยะเวลากว่า 60 ปีทุกบริษัทในเครือก่อตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้าน ด้วยประสบการณ์การทำงานด้านทองคำที่มีมาอย่างยาวนานมีบุคลากรและทีมงานที่มีคุณภาพ พร้อมความตั้งใจจริงในการพัฒนาสินค้าและบริการ ทำให้คุณฮั่ว กรุ๊ป คือศูนย์กลางการบริการในธุรกิจด้านทองคำอย่างครบวงจร

“ คุณภาพต้องเป็นหนึ่ง บริการต้องดีเยี่ยม ”

คือความรู้ลึกที่อยู่เหนือคำบรรยายในทุกโอกาสด้วยทงรูปพรรณคุณภาพเต็มมาตรฐาน ศูนย์รวมเครื่องประดับทองคำและอัญมณีเลอค่า หลากหลายรูปแบบ สร้างสรรค์จากฝีมืออันประณีต ของช่างฝีมือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จัดจำหน่ายทั้งปลีกและส่งในราคายุติธรรม พร้อมบริการอันน่าประทับใจ



3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร



3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

บริการและแนะนำข้อมูลสินค้า ลวดลายทองรูปพรรณ รูปแบบสินค้าต่างๆของทางร้าน ที่มีความโดดเด่นสวยงาม สร้างสรรค์จากฝีมืออันประณีตของช่างที่มีประสบการณ์มาอย่างยาวนาน เพื่อจะได้สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและไว้ใจทางร้าน โดยพนักงานขายเป็นงานที่สำคัญเพราะได้พบเจอลูกค้าโดยตรง เราต้องให้คำแนะนำสอบถามว่าลูกค้าต้องทองแบบไหนลวดลายแบบ รูปแบบ รวมไปถึงการบริการอย่างเป็นกันเองกับลูกค้าอีกด้วยเพราะจะช่วยสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าของทางร้านครั้งต่อไป

การบริหารจัดการในการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการช่วยเหลือ แนะนำสินค้าต่างๆให้ลูกค้าเช่น

1. การวางแผน

ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การดูแลการให้บริการลูกค้า

2. การจัดองค์กร

เนื่องจากการดำเนินการธุรกิจแบบกว้างขวางการจัดองค์กรค่อยข้างจะยุ่งยาก ใช้บุคลากรเยอะและแต่ละคนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดีซึ่งจะมีส่วนสำคัญ จุดเน้น คือ ความซื่อสัตย์และการเต็มใจบริการ

3. การให้บริการ

มีการแนะนำชี้แจงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างซื่อสัตย์ เช่น ในกรณี ที่ลูกค้าไม่เข้าใจในวิธีการเลือกซื้อทองเราก็อธิบายแก่ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีการปิดบังใดๆทั้งสิ้น บริการเป็นกันเอง ด้วยรอยยิ้ม ความเต็มใจ และสุภาพไม่เป็นทางการมากจนทำให้ลูกค้าเกิดการกังวล จะทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ

4. การควบคุม

มีการกำหนดระเบียบของผู้เข้ามาเลือกซื้อสินค้าอย่างเคร่งครัดโดย แจ้งให้ทราบในการดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น ห้ามลูกค้าเข้ามาในร้านเมื่อสวมหมวกใส่ แว่นตาดำ และแต่งกายอย่างมิดชิด

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

คุณชนพล ศรีจันทร์

ตำแหน่ง : พนักงานขาย

3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเริ่มตั้งแต่วันที่

14 พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงและพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการจดลงสมุดบันทึกหรือการถ่ายรูประหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

- กำหนดหัวข้อโครงการ ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงมานำเสนอในรูปแบบรายงาน จากความรู้ความเข้าใจจากการทำงาน
- เก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการแผนกและพนักงานปรึกษารายละเอียดและวิธีการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการทำรายงาน โดยการจดหรือถ่ายภาพการปฏิบัติงาน
- ศึกษารูปแบบการทำรายงาน ศึกษาถึงระบบการทำงาน โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการดำเนินงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานได้และไม่ให้เกิดความผิดพลาด
- จัดเตรียมเอกสาร รวบรวมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในการฝึกงาน นำมาประกอบเพื่อทำรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ได้รับและเรียนรู้สถานที่ประกอบการ
- ตรวจสอบเอกสาร รวบรวมเอกสารเสร็จแล้วต้องตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องครบถ้วนทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดจึงจะสามารถทำเป็นรายงานออกมาได้
- จัดทำรูปเล่ม การทำรายงานจะต้องใช้ความรู้ความเข้าใจจากการไปปฏิบัติงานจริง เพื่อเขียนรายงานข้อมูลความรู้ต่างๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ระยะเวลาในการดำเนินการ จากตารางการดำเนินงานที่สร้างขึ้นเพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน

3.8 ขั้นตอนการวางแผนดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 62	มิ.ย.62	ก.ค.62	ส.ค.62
กำหนดหัวข้อ	← →			
เก็บรวบรวมข้อมูล	← →			
ศึกษารูปแบบการทำรายงาน	← →			
จัดเตรียมเอกสาร	← →			
ตรวจสอบเอกสาร			← →	
จัดทำรูปเล่มรายงาน			← →	

- กำหนดข้อเรื่อง 24 พ.ค – 10 มิ.ย 62
- เก็บรวบรวมข้อมูล 14 พ.ค – 24 มิ.ย 62
- ศึกษารูปแบบการทำรายงาน 30 พ.ค – 15 ก.ค 62
- จัดเตรียมเอกสาร 20 พ.ค – 25 ก.ค 62
- ตรวจสอบเอกสาร 1 ก.ค – 20 ส.ค 62
- จัดทำรูปเล่ม 1 ก.ค – 31 ส.ค 62

3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้



กล้องถ่ายรูป



คอมพิวเตอร์



ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์



โปรแกรม Microsoft word



โปรแกรม Microsoft Power Point



โปรแกรม Google Chrome สำหรับศึกษา

ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด ในตำแหน่งพนักงานขายถือว่าเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญในการบริการและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด (2) ศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า (3) เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

การบริหารจัดการขายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการรับซื้อทองเก่าและการขายทองรูปพรรณ ในส่วนของการรับซื้อทองเก่าจะมีการหน้าที่ของการรับซื้อของเก่าจะทำการตรวจสอบว่าคุณภาพของทองมีเนื้อทองมาก – น้อยเพียงใดโดยไม่มีสิ่งแปลกปลอมมาผสมอยู่ ทำการตรวจสอบว่าผู้บริโภครที่จะเข้ามาขายนั้นนำทองมาเป็นประเภทของสร้อยคอ , สร้อยข้อมือ , แหวน ถึงจะดำเนินการชั่งน้ำหนักว่าน้ำหนักได้หายไปเท่าไรจึงจะทำการหักลดในส่วนชั่งน้ำหนักที่หายไป ดังนั้นทำการตรวจสอบส่งคู่มือของรูปพรรณและน้ำหนักที่ได้มาตรฐานขั้นตอนสุดท้ายจะเอาทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งไปเช็คว่าเป็นทองคำคุณภาพสูง – ต่ำโดยการเอาน้ำเคมีไปดูกับทองเพื่อทำปฏิกิริยาเพื่อคำนวณราคาขายต่อทองประเภทนั้นๆ เพื่อที่จะส่งทองเก่าไปยังโรงงานที่จะส่งไปหลอมเป็นทองเส้นใหม่ที่จะมาจำหน่ายภายในร้านทองคุณฮั่ว

ในส่วนของการขายทองรูปพรรณหน้าร้านนั้นจะแบ่งราคาขายออกเป็น 2 แบบคือ การขายปลีกและการขายส่งนั้นจะมีค่ากำหนด(ค่าแรง)ต่างกันเพื่อเก็งกำไรทางการค้าขายปลีกลูกค้าทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการทางร้านก็จะซื้อน้อยชิ้นค่ากำหนดก็จะแพง ขายส่งลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการก็จะเป็นการซื้อสินค้าชนิดละหลายๆไปค้าขายเก็งกำไรค่ากำหนดก็จะน้อยหน่อยเพราะซื้อสินค้าในจำนวนมากและได้จดทะเบียนสมาคมค้าทองคำเป็นหลักฐานในการซื้อ-ขาย โดยค่ากำหนดจะมีวิธีคิดดังนี้ ทองคำแท่งกับทองคำรูปพรรณ โดยทองคำแท่งจะรับซื้อในราคาขาย ณ เวลาปัจจุบันรับซื้อทองคำแท่งบาทละ 21,600 บาท จะขายในราคา 21,750 บาท จากทางร้านและจะบวกค่ากำหนดเพิ่มเข้าไป 500 บาทรวมค่าทองคำแท่งกับค่าแรงก็จะเท่ากับราคา 22,250 บาทยิ่งน้ำหนักเท่าไรค่ากำหนดก็จะแพงเพิ่มขึ้นเท่าตัว ราคาทองณปัจจุบัน + 500 ต่อบาท

ราคาทองคำแท่ง 2 บาทน้ำหนัก 30.4 กรัม ราคาขาย 43,500 บาท ค่าแรง 1,000 เท่ากับ 44,500 บาท

ราคาทองคำแท่ง 3 บาทน้ำหนัก 45.6 กรัม ราคาขาย 65,250 บาท ค่าแรง 1,500 เท่ากับ 66,750 บาท

ราคาทองคำแท่ง 5 บาทน้ำหนัก 76.0 กรัม ราคาขาย 108,750 บาท ค่าแรง 2,500 เท่ากับ 111,200 บาท

ราคาทองคำแท่ง 10 บาทน้ำหนัก 152 กรัม ราคาขาย 217,500 บาท ค่าแรง 5,000 เท่ากับ 222,500 บาท

ในส่วนของราคาซื้อขายของทองคำรูปพรรณราคาเวลา ณ ปัจจุบันรับซื้อ 21,250 บาท ราคาขาย 22,250 บาท

ราคาทองคำรูปพรรณ 2 บาทน้ำหนัก 30.4 กรัม ราคาขาย 44,500 บาท ค่าแรง 1,000 เท่ากับ 45,500 บาท

ราคาทองคำรูปพรรณ 3 บาทน้ำหนัก 45.6 กรัม ราคาขาย 66,750 บาท ค่าแรง 1,500 เท่ากับ 68,250 บาท

ราคาทองคำรูปพรรณ 5 บาทน้ำหนัก 76.0 กรัม ราคาขาย 111,250 บาท ค่าแรง 2,500 เท่ากับ 113,750 บาท

ราคาทองคำรูปพรรณ 10 บาทน้ำหนัก 152 กรัม ราคาขาย 222,500 บาท ค่าแรง 5,000 เท่ากับ 227,500 บาท



4.1 น้ำหนักทองคำ

การแนะนำทองรูปพรรณให้กับผู้ค้าปลีก หรือลูกค้าทั่วไป ทั้งด้านการบริการลูกค้า แนะนำสินค้าแบบเป็นกันเอง บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด นั้นขึ้นชื่อเรื่องการผลิตทองคำรูปพรรณ

- สร้อยคอรูปพรรณ 96.5 % จะมีน้ำหนักตั้งแต่ 1 บาท , 2 บาท , 3บาท , 4บาท , 5 บาท , 6บาท , 10 บาท มีลายทั้งหมด 30 แบบ
- สร้อยข้อมือ 96.5 % จะมีน้ำหนักตั้งแต่ 0.50บาท , 1บาท , 2 บาท , 3บาท , 5 บาท มีลายทั้งหมด 29 แบบ
- สร้อยข้อมือ 96.5 % จะมีน้ำหนักตั้งแต่ 0.50บาท , 1บาท มีลายทั้งหมด 5 แบบ
- แหวน 96.5 % จะมีน้ำหนักตั้งแต่ 0.50บาท , 1บาท , 2 บาท , 5 บาท มีลายทั้งหมด 50 แบบ
- ทองคำแท่ง 100 % จะมีน้ำหนักตั้งแต่ 0.50บาท , 1บาท , 2 บาท , 5 บาท , 10บาท , 20 บาท

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดได้แล้วจะต้องนำข้อมูลความต้องการสินค้าหรือทองรูปพรรณใหม่ๆ ให้แก่ผู้ผลิต เพื่อให้ผู้ผลิตสินค้าและนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงสินค้าขึ้นมาใหม่ หรือสร้างความแตกต่างของสินค้าให้ทันสมัยและตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อเพิ่มให้สินค้านี้มีมูลค่ามากขึ้น



4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การเริ่มงานในตอนเช้าก่อนที่จะทำการเปิดร้าน

จะนำเอาทองทั้งหมดที่เก็บไว้ในตู้เซฟออกชั่งน้ำหนักก่อนที่จัดมาจัดเรียงหน้าร้านให้เป็นประเภทเพื่อทำการจัดบันทึกน้ำหนักในแต่ละวันตั้งแต่ทองคำ 1 สลึงไปถึงทองคำ 10 บาท ทำการจัดแยกประเภทของ สร้อยคอ สร้อยข้อมือ สร้อยข้อเท้า แหวน ให้เรียบร้อย

ประเภทสินค้าทองรูปพรรณ 96.5% : สร้อยคอ (Necklace)



สร้อยคอกลายเรือแพ



สร้อยคอกลายสามห่วง



สร้อยคอกลายพญานาค



สร้อยคอกลายโซ่กล่อง



สร้อยคอกลายอิตาลีสั้น



สร้อยคอกลายปะคำมีนา



สร้อยคอลายคราก้อน



สร้อยคอลายหยาดทิพย์มูน



สร้อยคอลายเกล็ดดาว



สร้อยคอลายราชนันท์



สร้อยคอลายปล้องเหลี่ยมตัดลาย



สร้อยคอลายทาโร่



สร้อยคอลายคตกตุตเครื่อง



สร้อยคอลายคิสโก้



สร้อยคอลายไพลินมูน



สร้อยคอลายปล้องสายรุ้ง



สร้อยคอลายปิดตาม้า



สร้อยคอลายหัวโพลปล้อง



สร้อยคอลายซี้ตรง



สร้อยคอลายมะรุม



สร้อยคอลายทองหยิบ



สร้อยคอลายเกล็ดแก้ว



สร้อยคอลายตาไก่ทราย



สร้อยคอลาย 6 เสาโปรง



สร้อยคอลายบัวหลวง



สร้อยคอลายลูกเต๋อย



สร้อยคอลายเกลิขวเขือก



สร้อยคอลายเสือโคร่ง



สร้อยคอลายตะกร้อไอง์มินา



สร้อยคอลายปะคำคั่นโซ่



ประเภทสินค้าทองรูปพรรณ 96.5% : กำไลมือ (Bracelet) และ สร้อยข้อมือ (Bracelet)



กำไลไข่มุกหน้าเหลี่ยมหลด



กำไลขนแมวสั้น



กำไลเหลี่ยมรุ่งด้วน



กำไลเปียขนแมว



กำไลชาโบน่าจิกเพชร



สร้อยข้อมือพญานาคล้วน



สร้อยข้อมือฝ่าหาวายปะหัวใจ



สร้อยข้อมือตะกร้อตัน



สร้อยข้อมือมีนาขนแมว

ประเภทสินค้าทองรูปพรรณ 96.5% : แหวน (Ring)



แหวนทองลายอิตาลี



แหวนทองพันทราขอบลิ้น



แหวนทองหยู่



แหวนทองหัวใจป่าเพชร



แหวนทองเกลียวเชือก



แหวนทองปะคำรอบ



แหวนทองหางนกยูง



แหวนทองลงยา



แหวนทองตัดลายใบไม้

ประเภทสินค้าทองรูปพรรณ 96.5% : จี้ (Pendant)



จี้ทองรูปแกะ



จี้ทองรัชกาลที่ 5



จี้ทองยันต์แปดทิศ



จี้ทองกางเขนพระเยซู



จี้ทองกางเขน



จี้ทองมังกร



จี้ทองมังกรม้วนหาง



จี้ทองหัวใจลงยา



จี้ทองฟักทอง

ประเภทสินค้าทองรูปพรรณ 96.5% : ต่างหู (Earrings)





บรรยากาศหน้าร้านบริษัท คุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด

3. ทำการเปิดร้าน

เพื่อต้อนรับลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการทางร้าน ลูกค้าส่วนมากเข้ามาใช้บริการตอนช่วงร้านเปิดตั้งแต่เนิ่นๆ ส่วนมากลูกค้ามาเพื่อขายทองคำเป็นหลักในช่วงเวลาที่ทองคำสูงขึ้นเรื่อยๆและมาแลกเปลี่ยนเป็นทองคำใหม่เพื่อลูกค้าปลีกจะได้นำทองคำที่ซื้อมาของเก็บไว้ในสต็อกเพื่อไม่ได้ขาดแคลนตลาดต่างๆของแต่ละประเภท ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะอายุ 50-60 ปีขึ้นไป รองลงมาจะอยู่ในช่วงอายุ 30-40 ปี



4.เอาของออกจากตู้เซฟเมื่อเวลาสินค้าหน้าร้านหมด

ต้องทำการเบิกสินค้าเพื่อมาเติมสต็อกสินค้าไว้ให้เยอะๆสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าจะได้มีตัวเลือกที่หลากหลายขึ้นและไม่จำเจเวลาที่มีสินค้าตัวใหม่ๆ ลวดลายใหม่ๆ มาลงหน้าร้าน แสดงให้เห็นว่าลวดลายนี้มีความทันสมัยและแปลกใหม่ พร้อมทั้งจะอัปเดตอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีลวดลายทองใหม่ๆ ก็จะมีการนำสินค้านั้นมาโปรโมทเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น



- เว็บไซต์ออนไลน์และสื่อทางไลน์เพื่อแจ้งให้ลูกค้าให้ทราบ
- แหล่งที่มาจาก <http://www.khunhua.com/home.php>

5.เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน

พนักงานก็จะกล่าวทักทายสวัสดิ์ดี ทำการสอบถามว่าลูกค้าสนใจสินค้าไหนเป็นพิเศษ ประเภทอะไร ทางเราจะได้นำเสนอสินค้าได้ถูกและนำเสนอสินค้าที่ลูกค้าสนใจมาให้ดูเป็นตัวอย่าง การเปรียบเทียบราคาหลายแบบ จะให้ลูกค้าได้มีตัวเลือกที่หลากหลาย จากนั้นสอบถามเพิ่มเติมว่าลูกค้าซื้อใส่เองหรือซื้อไปฝาก เพื่ออำนวยความสะดวกของลูกค้า ทางร้านก็จะแนะนำว่าแบบนี้เหมาะกับวัยรุ่นแบบนี้เหมาะกับผู้หญิงหรือผู้ชายพอลูกค้าตัดสินใจได้แล้วว่าจะเลือกซื้อสินค้าแบบไหน ก็นำเอาทองรูปพรรณนั้นมาชั่งน้ำหนักจดน้ำหนัก ณ ตอนนั้นและคำนวณราคากับค่าบ้ำหนึ่งแล้วรับเงินจากลูกค้าจึงจะสามารถนำไปเปิดบัญชีได้ กล่าวบอกลูกค้าให้ไปรอรับสินค้าที่นั่งสำหรับลูกค้าเพื่อรอรับสินค้า และกล่าวขอบคุณที่มาอุดหนุนสินค้าทางร้าน

(ระหว่างรอสินค้าพนักงานสามารถชวนลูกค้าคุยเพื่อสร้างความอ้าาศัยที่ดีต่อลูกค้า สร้างความเป็นกันเองกับลูกค้าเช่น ถามเกี่ยวกับการขายทองคำของร้านลูกค้า การถามสารทุกข์สุกดิบเป็นต้น)

6.เมื่อถึงเวลาเลิกงาน พนักงานจะนำทองหน้าร้านทั้งหมดมาจัดเรียงกัน เพื่อที่จะรอชั่งน้ำหนักว่าวันนี้ขายไปได้เท่าไรและจดยอดน้ำหนักของสินค้าประเภทนั้นจึงจะนำเก็บเข้าตู้เซฟได้และก่อนออกจากร้านต้องมีการตรวจร่างกายพนักงานทุกคนจึงจะสามารถออกจากร้านได้เพื่อป้องกันการลักขโมยของทางร้านจึงเป็นการรักษาความปลอดภัยเพื่อไม่ให้สูญเสียชีวิตทรัพย์สิน

4.3 ผลการปฏิบัติงาน

- การคำนวณคิดราคาทองคำตั้งแต่ ทองคำ1สลึงไปจนถึง10บาทการคิดแต่ละบาทจะไม่เหมือนกัน
- ส่องดูตราโลโก้สินค้าและชื่อภาษาจีนของร้านทองคุณฮั่ว
- ศึกษาการขายหน้าร้านจากพนักงานที่มีประสบการณ์มาอย่างยาวนาน
- ศึกษาการคาดการณ์ขึ้นลงของกราฟราคาทองคำโลก
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

วัตถุประสงค์ของการทำรายงานสหกิจศึกษา

- การเขียนรายงานสหกิจถือว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
- เพื่อนำเสนอข้อมูลการปฏิบัติงานทั้งหมดของนักศึกษา อันเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการและสถานศึกษา
- เพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารของนักศึกษา
- เพื่อเป็นหลักฐานการยืนยันการปฏิบัติงานสถานศึกษา เพื่อใช้ในการสมัครงานในภายภาคหน้า



บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.1 สรุปผล จากการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้าน การตลาด การขาย และกรณีศึกษาการวางแผนการป้องกันร้านทองเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินและบุคลากร

การบริหารจัดการธุรกิจร้านทอง ผู้วิจัยได้นำหลักการบริหารจัดการมาใช้ดังนี้

1. คน การบริหารจัดการเกี่ยวกับคนหรือพนักงานที่ดำเนินงานในร้านทอง เจ้าของกิจการและพนักงาน โดยแบ่งหน้าที่กันดูแลร้านดังนี้

เจ้าของกิจการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารให้กิจการเป็นไปอย่างราบรื่นโดยการนำเอาหลักการบริหารในรูปแบบต่างๆเข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจของตนเองเจ้าของกิจการต้องมีความเป็นผู้นำคอยสอดส่องดูแลการทำงานของบุคลากรภายในร้านอย่างใกล้ชิดอีกทั้งยังรู้จักมองแนวทางการตลาดว่าลูกค้ามีความนิยมของรูปพรรณในรูปแบบใดตลอดจนคอยตรวจสอบบัญชีรายรับและรายจ่ายภายในร้านอยู่เสมอ

ผู้จัดการ มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยภายในร้านคอยสอดส่องดูแลการทำงานของพนักงานให้การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านและคอยรักษาความปลอดภัยภายในร้านเพื่อให้ทันต่อพวกมิจฉาชีพอยู่ตลอดเวลา

พนักงาน มีหน้าที่ให้บริการในการซื้อ - ขายแลกเปลี่ยนและรับจำหน่ายทองรูปพรรณโดยการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม การพูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนหวานอีกทั้งมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาเลือกซื้อบุคลากรเป็นปัจจัยต้นๆที่สำคัญของร้าน

2. เงิน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการคล่องตัวและผู้ประกอบการมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดหาเงินมาลงทุน เงินลงทุนส่วนหนึ่งได้มาจากเจ้าของกิจการเป็นทรัพย์สินส่วนตัวและรายได้จากการขายสินค้าได้แล้วนำมาลงทุนอีกทอด แต่ก็ยังมีรายจ่ายในส่วนของการซื้อค่าอุปกรณ์ต่างๆรวมไปถึงค่าจ้างบุคลากรในบริษัทอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารงานและเงินด้วยความรอบครอบเพื่อไม่ให้ขาดทุนและผิดพลาด

3. **วัสดุอุปกรณ์** วัสดุอุปกรณ์ต้องมีการตรวจสอบ ซ่อมแซม และเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อใช้ป้องกันรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
4. **การบริหารจัดการ** การบริหารจัดการตั้งแต่ การวางแผน การจัด องค์กร การนำการควบคุมไม่มีอะไรซับซ้อนมากแต่ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน มีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมกันเป็นครอบครัวเดียวกันจึงไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน การให้ความเป็นกันเองแก่ผู้เข้าใช้บริการและบริการซึ่งเป็นการบริหารจัดการในเรื่องของการซื้อ-ขายแลกเปลี่ยนและรับจํานำทงรูปพรรณเพียงอย่างเดียวและเป็นการบริหารจัดการที่ใช้คนน้อยแต่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ผู้ประกอบการ
 - ความต้องการของลูกค้าจึงเป็นตัวกำหนดว่า ผู้ประกอบการควรดำเนินการอย่างไรเพื่อรองรับความต้องการได้อย่างตรงจุดตรงเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจนเกิดความประทับใจเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการรักษาความปลอดภัยภายในร้านและผู้ใช้บริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจร้านของผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางร้านควรมีการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไว้ภายในร้านตลอดการทำงานจนเวลาร้านปิด
2. ทางร้านควรมีการติดกล้องภายในร้านหน้าร้านและกลุ่มร้านใกล้เคียงเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินและตัวบุคลากร
3. ทางร้านควรมีการติดหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ให้เห็นชัดเจน เวลามีปัญหาต่างๆทุกคนจะสามารถมองเห็นเบอร์เจ้าหน้าที่และติดต่อได้รวดเร็วเพื่อเพิ่มความปลอดภัยต้องช่วยกันดูแลทั้งตัวบุคลากรและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
4. ทางร้านควรมีการติดตั้งบานกระจกเพิ่มเติมให้มีทางเข้าออกเพียงด้านเดียว และใช้เป็นกระจกใส ที่สามารถมองเห็นจากภายในหรือด้านนอกได้ เพื่อไม่ให้ง่ายต่อการปล้น จี้ เพราะทุกทุกจะสามารถมองเห็นได้ทั่วถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์

5.3 สรุปผลการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา หรือการวิจัยสหกิจศึกษา

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่ ณ บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ซึ่งตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม – 30 สิงหาคม 2562 ซึ่งเวลาปฏิบัติงานในบริษัทตั้งแต่ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 10.00 – 18.00 น. ซึ่งได้ทำรายงานไปด้วยและปฏิบัติงานสหกิจศึกษาควบคู่ไปด้วยอาจจะทำให้ล่าช้า และไม่ได้ข้อมูลทั้งหมด เพราะเวลาปฏิบัติงานอาจไม่ได้จับบันทึกกิจกรรมการทำงานต่างๆไว้มากมาย ต้องอาศัยการจำ และการปฏิบัติงานที่ผ่านมาโดยตรงจึงนำมาเสนอในรูปแบบรายงาน

โดยสรุปผลการจัดทำเล่มสหกิจศึกษามาเป็นข้อๆดังนี้

1. การจัดทำรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีอุปสรรคต่อการค้นหาข้อมูลในบทที่2ซึ่งข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หาอาจไม่ครบถ้วน
2. การจัดทำรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา มีการแก้ไขบางส่วนเยอะพอสมควรที่ไม่ตรงกับคู่มือสหกิจศึกษา คณะบริหารธุรกิจจึงต้องศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับบทเรียน

5.4 ข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา หรือการวิจัยสหกิจศึกษา

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดทำรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยรายงานปฏิบัติสหกิจศึกษามีความยาก-ง่าย ของแต่ละบทแตกต่างกันไปทำให้เกิดข้อสงสัยและความไม่เข้าใจ

ข้อเสนอแนะ ควรปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสอบถามข้อสงสัยต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลแล้วนำไปปรับใช้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับเวลาการจัดทำรายงาน เนื่องจากระยะเวลาหรือตารางการฝึกงานของนักศึกษาแต่ละคนไม่ตรงกัน จึงทำให้มีวันหยุดที่ต่างกันจึงส่งผลทำให้นักศึกษาบางคนไม่มีเวลาจัดทำเล่มรายงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ ให้เวลานักศึกษาในการจัดทำรายงานเพิ่มเติมหลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน สักระยะหนึ่ง เพื่อให้ให้นักศึกษามีเวลาในการหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้รายงานออกมาเสร็จสมบูรณ์

3. ข้อเสนอแนะสำหรับคู่มือสหกิจศึกษา การทำรายงานต้องใช้ข้อมูลควบคู่ไปด้วยซึ่งทำให้ง่ายต่อการทำรายงาน แต่คู่มือสหกิจศึกษาไม่ตรงกับอาจารย์ที่ปรึกษากล่าวจึงต้องแก้ไขข้อมูลและทำให้รายงานล่าช้า เพราะต้องศึกษาหาข้อมูลให้ตรงตามรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงแก้ไขคู่มือสหกิจศึกษาให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อส่งผลให้ดีต่อตัวนักศึกษาและตัวของอาจารย์เอง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและข้อมูลบิดเบือน



บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2559). *การบริหารงานขาย*. เข้าถึงได้จาก [https://bsc.dip.go.th/th/category/2017-10-](https://bsc.dip.go.th/th/category/2017-10-27-07-51-56/2017-12-06-09-30-23)

[27-07-51-56/2017-12-06-09-30-23](https://bsc.dip.go.th/th/category/2017-10-27-07-51-56/2017-12-06-09-30-23)

วิจิต กิ่งนอก. (2552). *ความหมายของการขาย*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/118228>

ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ). (2555). *เกี่ยวกับเรา ห้างทองคุณฮั่ว (หล่อ)*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.khunhua.com/about.php>

Google Sites. (2562). *การขายเบื้องต้น 1*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/basicselling1/laksna-khxng-ngan-khay>

Google Sites. (2562). *หน่วยที่ 2 ประเภทและลักษณะของงานขาย*. เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/marketinghyy/hnwy-thi2-prapheth-laesa-laksna-khxng-ngan-khay>



ภาคผนวก ก

รูปภาพระหว่างปฏิบัติงาน



ภาพการฝึกปฏิบัติงานภายในบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด



รูปที่ ก.1 แนะนำสินค้าลวดลายที่กำลังเป็นที่นิยมอยู่ ณ ตอนนี้

ภาพการฝึกปฏิบัติงานภายในบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด



รูปที่ ก.2 ตรวจสอบรายการออเดอร์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการว่าต้องการสินค้าชนิดไหนบ้าง

ภาพการฝึกปฏิบัติงานภายในบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด



รูปที่ ก.3 ช่วยลูกค้าขณะทีลูกค้ากำลังหยิบสินค้าที่เป็นประเภทสร้อยคอในขณะที่ลูกค้าวัดไซส์แหวนอยู่นั้น

ภาพการฝึกปฏิบัติงานภายในบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด



รูปที่ ก.4 ทำการขายแก่ลูกค้าส่งโดยมีพี่ที่ปรึกษาคอยประกบอยู่ด้วย

ภาพการฝึกปฏิบัติงานภายในบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(หล่อ) จำกัด



รูปที่ ก.5 ชวนลูกค้าสนทนาสอบถามลูกค้าแบบเป็นกันเองเพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกเข้ามาในร้านแล้วตึงเครียด



ภาคผนวก ข
บทความวิชาการ

การบริหารจัดการทางการขาย

(SALES MANAGEMENT)

นายสหชัย สุ่มงษา

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

Email : nubeer024@gmail.com

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องการจัดกิจกรรมทางการตลาดของ บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด ครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด และศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ณ ปัจจุบันผู้ผลิตทองคำนั้นมีการเติบโตขึ้นอยู่เสมอเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ธุรกิจร้านทองนั้นมีการแข่งขันสูง ทางบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว ที่ผลิตทองคำรูปพรรณนั้นต้องมีการปรับปรุงการออกแบบรูปพรรณให้มีความทันสมัย เพื่อที่จะได้ดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการจากทุกทิศทาง และได้เพิ่มช่องทางการอัปเดตข่าวสารใหม่ๆติดต่อผ่านทางร้านได้ทางเว็บไซต์ และ Line เป็นผลที่ทำให้ร้านทองคุณฮั่ว นั้นได้เป็นที่รู้จักมาแต่เนิ่นด้วยความแปลกใหม่ของลวดลายไม่ซ้ำใคร ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้หลากหลายลวดลายได้

Abstract

The cooperative education study of marketing activities was arranged at Khun HunGroup with the objectives to study the management of the gold shop business of Khun HunGroup and to study the demand of the gold retail market which has rising customer demand. Currently, the gold producers are constantly growing in order to meet the needs of consumers which are also constantly increasing. Therefore, this makes the gold shop business highly competitive. Khun HunGroup handles the production of gold jewelry and they must improve the design of jewelry to be more modern in order to attract large target groups so they would come to use the service from every direction. They also should add new channels to share news updates via the website and LINE. Khun HunGroup has been known for a long time for the novelty of unique patterns and many of the consumers could choose to buy a variety of products.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด
- 2 เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า
- 3 เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

ขอบเขตของโครงการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับมาตรการป้องกันอาชญากรรมร้านทอง

สามารถนำข้อมูลนี้ไปเป็นแนวทางค้นคว้าวิจัย ในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันและอาชญากรรม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงและพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการจดลงสมุดบันทึกหรือการถ่ายรูประหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

กำหนดหัวข้อโครงการ ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงมาเสนอในรูปแบบรายงาน จากความรู้ความเข้าใจจากงานทำงาน

เก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการแผนกและพนักงานบริการรายละเอียดและวิธีการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการทำรายงาน โดยการจดหรือถ่ายภาพการปฏิบัติงาน

ศึกษารูปแบบการทำรายงาน ศึกษาถึงระบบการทำงาน โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการดำเนินงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานได้และไม่ให้เกิดความผิดพลาด

จัดเตรียมเอกสาร รวบรวมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในการฝึกงาน นำมาประกอบเพื่อทำรายงาน นำเสนอจากสิ่งที่ได้รับและเรียนรู้สถานที่ประกอบการ

ตรวจสอบเอกสาร รวบรวมเอกสารเสร็จแล้วต้องตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องครบถ้วนทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดจึงจะสามารถทำเป็นรายงานออกมาได้

จัดทำรูปเล่ม การทำรายงานจะต้องใช้ความรู้ความเข้าใจจากการไปปฏิบัติงานจริง เพื่อเขียนรายงาน ข้อมูลความรู้ต่างๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ จากตารางการดำเนินงานที่สร้างขึ้นเพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน

สรุปผล จากการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้าน การตลาด การขาย และกรณีศึกษาการวางมาตรการป้องกันร้านทองเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินและบุคลากร

การบริหารจัดการธุรกิจร้านทอง ผู้วิจัยได้นำหลักการบริหารจัดการมาใช้ดังนี้

เจ้าของกิจการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารให้กิจการเป็นไปอย่างราบรื่นโดยการนำเอาหลักการบริหารในรูปแบบต่างๆเข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจของตนเองเจ้าของกิจการต้องมีความเป็นผู้นำค้อยสอดส่องดูแลการทำงานของบุคลากรภายในร้านอย่างใกล้ชิดอีกทั้งยังรู้จักมองแนวทางการตลาดว่าลูกค้ามีความนิยมของรูปพรรณในรูปแบบใดตลอดจนคอยตรวจสอบบัญชีรายรับและรายจ่ายภายในร้านอยู่เสมอ

ผู้จัดการ มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยภายในร้านคอยสอดส่องดูแลการทำงานของพนักงานให้การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านและคอยรักษาความปลอดภัยภายในร้านเพื่อให้ทันต่อพวกมิจฉาชีพอยู่ตลอดเวลา

พนักงาน มีหน้าที่ให้บริการในการซื้อ - ขายแลกเปลี่ยนและรับจำหน่ายรูปพรรณ โดยการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม การพูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนหวานอีกทั้งมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาเลือกซื้อบุคลากรเป็นปัจจัยต่างๆที่สำคัญของร้าน

กิจกรรมประกาศ

การที่นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (หล่อ) จำกัดตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562 ส่งผลให้นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สำคัญต่อการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากในการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต สำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย

เอกสารอ้างอิง

พินิตตันศิริ.(2555)การวิเคราะห์และออกแบบระบบ กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รวิวรรณ แก้ววิทย์ .(2555). **ฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูล** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รวิวรรณ แก้ววิทย์.(2552). **เทคโนโลยีสารสนเทศ** กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กิ่งกาญจน์ วรรณิทัศน์ และคณะ.2552 **องค์การและการจัดการ**.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล

นราศรี ไวนิชกุล.2533. **ระเบียบวิธีทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541.การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ:บจก.ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2542.องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์เพชรธรรมแก้วแห่งโลกธุรกิจ



ภาคผนวก ค

ไวนิด



การบริหารจัดการทางด้านการขาย บริษัท ห้างทอง คุณฮั่ว (ห่อ) จำกัด
SALES MANAGEMENT GOLDSMITH COMPANY KHUN HUNGROUP

สาขาวิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสยาม
ชื่อ นายสหชัย สุวมังษา 5904320008
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์มนตรี ตันตระวาณิชย์
ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : คุณธนพล ศรีจันทร์
สถานประกอบการ : บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว(ห่อ) จำกัด

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องการจัดการกิจกรรมทางการตลาดของบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว จำกัด และศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ณ ปัจจุบันผู้ผลิตทองคำนั้นมีการเติบโตขึ้นอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ธุรกิจร้านทองนั้นมีการแข่งขันสูงทางบริษัท ห้างทองคุณฮั่ว ที่ผลิตทองคำรูปพรรณนั้นต้องมีการปรับปรุงการออกแบบรูปพรรณให้มีความทันสมัย เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการจากทุกทิศทางและได้เพิ่มช่องทางการอสังหาริมทรัพย์ใหม่ๆติดต่อทางร้านได้ผ่านทางเว็บไซต์ และ Line เป็นผลที่ทำให้ร้านทองคุณฮั่ว นั้นเป็นที่รู้จักมาเด่นชัดด้วยความแปลกใหม่ของลวดลายไม่ซ้ำใคร ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้หลากหลายลวดลายได้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านทอง บริษัท ห้างทองคุณฮั่ว (ห่อ) จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดค้าปลีกทองคำที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า
- 3) เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงและพนักงาน เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการจดลงในสมุดบันทึกหรือการถ่ายรูประหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

- กำหนดหัวข้อโครงการ ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากปฏิบัติงานจริงนำมาเสนอ ในรูปแบบรายงาน จากความรู้ความเข้าใจจากงานทำางาน
- เก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการแผนกและพนักงานปริภการรายละเอียดและวิธีการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการทำรายงาน โดยการจดหรือถ่ายภาพการปฏิบัติงาน
- ศึกษารูปแบบการทำรายงาน ศึกษาถึงระบบการทำงาน โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการดำเนินงาน เพื่อ ใช้ปฏิบัติงานได้และไม่ให้เกิดความผิดพลาด
- จัดเตรียมเอกสาร รวบรวมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในการฝึกงาน นำมาประกอบเพื่อทำรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ได้รับและเรียนรู้สถานที่ประกอบการ
- ตรวจสอบเอกสาร รวบรวมเอกสารเสร็จแล้วต้องตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องครบถ้วนทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดจึงจะสามารถทำเป็นรายงานออกมาได้
- จัดทำรูปเล่ม การทำรายงานจะต้องใช้ความรู้ความเข้าใจจากการไปปฏิบัติงานจริง เพื่อเขียนรายงานข้อมูลความรู้ต่างๆตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ระยะเวลาในการดำเนินการ จากตารางการดำเนินงาน ที่ทำขึ้นเพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5904320008

ชื่อ-นามสกุล : นายสหชัย สุมังษา

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การตลาด

ที่อยู่ : 135/2 หมู่ 5 ตำบลภาชี

อำเภอภาชี พระนครศรีอยุธยา 13140

