



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

The Roles and Responsibilities of Sales Assistant At Praguynakorn Group

Company Limited

โดย

นางสาวสุธิดา บุญครอง 5904300119

นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ 5904300120

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

**The Roles and Responsibilities of Sales Assistant At Praguynakorn Group
Company Limited**

โดย

นางสาวสุธิดา บุญครอง 5904300119

นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ 5904300120

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ: บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขายบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
The Roles and Responsibilities of Sales Assistant at Praguynakorn
Group Company Limited

รายชื่อผู้จัดทำ: นางสาวสุธิดา บุญครอง 5904300119
นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ 5904300120

ภาควิชา: การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิชย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิชย์)

.....พนักงานที่ปรึกษา
(คุณจารุณี แยมประคิษฐ์)

.....กรรมการกลาง
(ดร.สมชาย เียมสุวรรณ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุง ลิ้มประวัฒน์)

ชื่อโครงการ : บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

หน่วยกิต : 5

ผู้จัดทำ : นางสาวสุธิดา บุญครอง 5904300119

: นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ 5904300120

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ มนทิรา ดันตระวาณิชย์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : การตลาด

คณะ : บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2561

บทคัดย่อ

บริษัทในเครือประกายนคร ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดอย่างต่อเนื่อง นับเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์นำเข้าจากต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ของประกายนครเอง ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและมูลค่าราคาที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำเสนอคำแนะนำบริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

จากการที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงาน ณ บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายเพื่อฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงานและช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้

คำสำคัญ : ทักษะ/ประสบการณ์/การบริการ

Project Title : The Roles and Responsibilities of Sales Assistant at Praguynakorn Group Company Limited

Credits : 5

By : Miss Suthida Bunkrong 5904300119

: Mr. Teerathep sangseemanewong 5904300120

Advisor : Professor Monthira Tantravanich

Degree : Bachelor of Business Administration

Major : Marketing

Faculty : Business Administration

Semester / Academic year : 3/2018

Abstract

Praguynakorn Group Company Limited has operated the trading business of electrical devices for over 50 years. It aims to deliver high quality products imported from abroad its own brand with reasonable prices, and service excellence to customers.

The students took an internship with this company as a sale assistant to practice selling and working skills in this area. This also included customer care services. At the end of this cooperative program, the students can utilize a lot of experience gained for future careers.

Keywords : service, skills, experience

Approved By

.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำ ได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย ณ บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือจาก บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่างๆ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
2. คุณจารุณี แฉ่มประดิษฐ์ (พนักงานที่ปรึกษา)
3. อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์ (อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ)

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวสุธิดา บุญครอง

นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์

30 สิงหาคม 2562

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2

บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 คุณสมบัติพนักงานขาย.....	3
2.2 บุคลิกของนักขายที่ประสบความสำเร็จ.....	4-7
2.3 การขายกับการตลาด.....	8
2.4 การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality).....	9
2.5 เกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการ.....	10-11
2.6 การวางแผนกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่.....	12
2.7 เทคนิคการขาย.....	13-16

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	17-18
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	19-34
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร.....	35
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	36
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	36

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	36
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	36-37
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	37

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

4.1 แผนขายหน้าร้าน.....	38-39
4.2 แผนขายส่ง.....	39
4.3 ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า.....	40-45
4.4 โปรแกรมเช็คสินค้า.....	46
4.5 ทำใบเสนอราคา.....	46
4.6 ใบรับแจ้งซ่อม-เคลมสินค้า.....	46
4.7 ทำ Power point นำเสนอสินค้า.....	47
4.8 Customer Journey.....	48

บทที่ 5 สรุปผลรายงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ.....	49
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	50

บรรณานุกรม.....	51
-----------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ภาพขณะปฏิบัติงาน.....	52-54
ภาคผนวก ข บทความทางวิชาการ.....	55-58
ภาคผนวก ค โปสเตอร์.....	59
ประวัติผู้จัดทำ.....	60

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	37
---------------------------------------	----



สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ (Logo) บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด.....	17
รูปที่ 3.2 บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด.....	18
รูปที่ 3.3 แผนที่บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด.....	18
รูปที่ 3.4 ดิจิตอลพาดมเตอร์.....	20
รูปที่ 3.5 ไฟลัดแลมป์.....	21
รูปที่ 3.6 สวิตช์ลูกลอย.....	21
รูปที่ 3.7 ชุดได้รับกันน้ำ.....	22
รูปที่ 3.8 เซอร์กิตเบรกเกอร์.....	22
รูปที่ 3.9 พัดลมระบายความร้อน.....	23
รูปที่ 3.10 เครื่องย่ำทางปลาไฮดรอลิค.....	24
รูปที่ 3.11 ชุดไขควงหุ้มฉนวนกันไฟฟ้า.....	25
รูปที่ 3.12 ชุดเครื่องมือย่ำทางปลา.....	26
รูปที่ 3.13 ฟิชเทปไฟเบอร์กลาส.....	27
รูปที่ 3.14 ปืนดิงเคเบิลไทร์.....	27
รูปที่ 3.15 รวมฟิวทุกชนิด.....	28
รูปที่ 3.16 เครื่องควบคุมแรงดันไฟฟ้า.....	29
รูปที่ 3.17 หม้อแปลงปรับแรงดันแบบแกนหมุน.....	29
รูปที่ 3.18 ดิจิตอลมัลติมิเตอร์.....	30
รูปที่ 3.19 เครื่องทดสอบฉนวน.....	31
รูปที่ 3.20 แคลมป์มิเตอร์ดิจิตอล.....	32
รูปที่ 3.21 ทางปลาแต่ละแบบ.....	33

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

รูปที่ 3.22 เคเบิลไฟร์แต่ละขนาด.....	34
รูปที่ 3.23 เคเบิลเกลน.....	34
รูปที่ 3.24 แผนภูมิการจัดการองค์กรบริษัทในเครือประภาชนคร.....	35
รูปที่ 4.1 ซื่อสินค้าหน้าร้าน.....	38
รูปที่ 4.2 โทรสั่งซื้อสินค้า.....	39
รูปที่ 4.3 ไลน์สอบถามและสั่งซื้อสินค้า.....	40
รูปที่ 4.4 หน้าเว็บไซต์สั่งซื้อสินค้า.....	41
รูปที่ 4.5 หน้าเว็บไซต์ Login เข้าสู่ระบบ.....	41
รูปที่ 4.6 ลงทะเบียนผู้ใหม่.....	42
รูปที่ 4.7 เลือกหมวดสินค้า.....	43
รูปที่ 4.8 ตัวอย่างสินค้า.....	43
รูปที่ 4.9 ตัวอย่างสินค้า.....	44
รูปที่ 4.10 ตะกร้าสินค้า.....	45
รูปที่ 4.11 ทำ Power point สินค้าแบรนด์ Qubix.....	47
รูปที่ 4.12 ทำ Customer journey.....	48

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นและมีอิทธิพลมากในชีวิตประจำวันของเราตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการใช้ไฟฟ้ารวมถึงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจต้องใช้ไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญ อย่างที่รู้กันว่าไฟฟ้านั้นมีประโยชน์และโทษอยู่ในตัวเปรียบเสมือนดาบสองคม โดยถ้าใช้ไฟฟ้าอย่างถูกวิธีจะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย แต่ถ้าใช้ไฟฟ้าผิดวิธีมันจะก่อให้เกิดโทษและอันตรายมากมายเช่นกัน โดยที่สามารถก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตได้ ต้องรู้วิธีการป้องกันที่ถูกต้อง เราสามารถนำไฟฟ้ามาใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น ด้านแสงสว่าง ด้านความร้อน ด้านพลังงาน ด้านเสียง เป็นต้น และการใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าก็ต้องใช้อย่างระมัดระวัง การเลือกใช้ระบบไฟฟ้า การเดินสายไฟ ชนิดของสายไฟ และอุปกรณ์ติดตั้งทางไฟฟ้าให้เหมาะสมกับลักษณะของงานเป็นเรื่องที่ผู้ใช้ต้องมีความรู้พื้นฐาน เพื่อนำไปสู่การพิจารณาเลือกใช้ให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นการช่วยประหยัดพลังงานและยังผลิตดีต่อส่วนรวมของประเทศในแง่ของการอนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในด้านการลดภาวะโลกร้อนได้

สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างไฟฟ้าแล้ว โดยทั่วไปแล้วช่างไฟฟ้าส่วนใหญ่ มักจะมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับปฏิบัติงานเป็นของตนเอง และต้องนำติดตัวไปด้วยเป็นประจำในการปฏิบัติหน้าที่ การติดตั้งระบบไฟฟ้า การเดินสายไฟในบ้าน การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า และซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงการตรวจเช็คสภาพระบบไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าโดยทั่วไปจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุหลายชนิดร่วมกันจึงจะสามารถทำงานสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากขาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่าง อาจจะไม่สามารถทำงานได้เลย ตัวอย่างเช่น ไม่มีฟิชเทป (fish tape) การร้อยสายเข้าในท่อจะทำได้ลำบากมาก ดังนั้นในเรื่องนี้จะกล่าวถึงเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่างๆ ที่ช่างไฟฟ้าจะต้องใช้งานในโอกาสต่อไป

บริษัทประภาณครกรุ๊ป จำกัด ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด ภายใต้แบรนด์ของประภาณครเอง เช่น Qubix , Windstorm , K-KABLE , Bogenfuse เป็นต้น และยังมีสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี และ มูลค่างาเรที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำเสนอคำแนะนำบริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 ได้เรียนรู้ลักษณะการทำงาน ขั้นตอนการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายภายในบริษัทประกายนครกรู๊ป จำกัด
- 1.2.2 เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการขายเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.2.3 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายในบริษัทประกายนครกรู๊ป จำกัด มีขอบเขตดังนี้

- 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่
 - เป็นการปฏิบัติงานด้านการตลาดในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย ภายในบริษัทประกายนครกรู๊ป จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - เป็นการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานขายบริษัทประกายนครกรู๊ป จำกัด
- 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา
 - ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ได้เรียนรู้การปฏิบัติงาน ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายภายในบริษัท ประกายนครกรู๊ป จำกัด
- 1.4.2 ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการขายเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 1.4.3 สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เรื่อง “ บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขายบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด ” คณะผู้จัดทำได้ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 คุณสมบัติพนักงานขาย

นักขายเป็นผู้ที่จะต้องทำการเสนอขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้มุ่งหวัง ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการขายขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและการตกลงในชื่อของผู้มุ่งหวัง เพราะบางครั้งการตัดสินใจชื่อของผู้มุ่งหวังไม่ได้มาจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการแต่อาจเกิดจากความพอใจเพื่อความสำเร็จในการขายนักขายควรปฏิบัติ ดังนี้

- 2.1.1 ต้องมีความพร้อมสำหรับการเป็นนักขาย ในการเตรียมตัวเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จในการขาย
- 2.1.2 ต้องมีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีและความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะการขายสินค้าหรือบริการของนักขายนั้นต้องขายให้ลูกค้า
- 2.1.3 ต้องเป็นผู้ที่สามารถสร้างบรรยากาศแบบมิตรภาพในการขายสินค้าหรือบริการ เช่น การแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความประทับใจ
- 2.1.4 ต้องมีความสามารถในการใช้คำพูด เพราะอาชีพของนักขายจำเป็นต้องมีศิลปะในการพูด และต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดคำพูดในเชิงลบหรือดูถูกลูกค้า
- 2.1.5 ต้องมีความสามารถในการพูดให้ลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและพูดให้ตรงประเด็นที่ลูกค้าต้องการ
- 2.1.6 ต้องสามารถสร้างผลงานขายได้ตามเป้าหมายตนเองและเป้าหมายของกิจการด้วย

นอกจากลักษณะดังกล่าว นักขายควรมีคุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ยึดตามหลักอิทธิบาท 4 คือ ธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย จันทะ ความพึงพอใจในงานขาย มีความรักใคร่ พื่อใจในอาชีพนักขาย ทุกสิ่งทุกอย่างสำเร็จได้ โดยเริ่มต้นที่ความศรัทธา วิริยะ ความมานะบากบั่น เพียรพยายามทำงานขายให้สำเร็จ จิตตะ ความเอาใจใส่ในงานขาย วิมังสา การเรียนรู้วิเคราะห์ห้วงจักษุ ตรวจสอบติดตาม ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องงานขายต้องมีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ รัดกุม

2.2 บุคลิกของนักศึกษาที่ประสบความสำเร็จ

ตลอดชีวิตของผมเองนั้นได้พบและพูดคุยกับนักขายชั้นเทพที่ประสบความสำเร็จมา หลายร้อยชีวิต ผมค้นพบ "บุคลิก" และ "อุปนิสัย" ที่มีอยู่ในนักขายที่ประสบความสำเร็จแทบทุกคน จึงค้นออกมาสดๆ เพื่อให้คุณได้สำรวจตัวเองและศึกษาเรียนรู้การพัฒนาอุปนิสัยเหล่านี้ แล้วคุณ จะพบว่าอาชีพนักขายนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกและลักษณะนิสัยทั้งนั้นเลย เป็นสิ่งที่ ชีวิต ความเป็นนักขายและนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเลยก็ว่าได้

- 2.2.1 มีความซื่อตรง (Conscientiousness)** ความซื่อสัตย์และซื่อตรงคือสิ่งที้นอกจากนักขาย ทุกอาชีพก็ควรมีสิ่งนี้อยู่ในตนเอง การขายที่ดีไม่ใช่การหลอกลวงเอาเปรียบ แต่พอถึงเวลาจริงๆ แล้วทำไม่ได้ ควรมอบความจริงใจและพูดความจริงต่อให้คุณไม่สามารถทำได้ก็ต้องยอมรับว่าทำไม่ได้ หรือแม้แต่ความผิดที่คุณควรใช้ความซื่อตรงในการขอโทษและ แก้ปัญหาอย่างจริงจัง
- 2.2.2 มีความเคารพนับถือผู้อื่น (Respectful)** การเคารพนับถือไม่ได้หมายความว่า การกระทำ เช่น ยกมือไหว้สวัสดีพยักหน้าปะหลกๆ เท่านั้น แต่หมายถึงความคิดภายในจิตใจที่ต้อง เคารพนับถือคนอื่นอยู่เสมอ ไม่ว่าพวกเขาจะสูง ต่ำ ดำ ขาว มีการศึกษาระดับใดก็ตามจง ให้เกียรติทุกคน แม้กระทั่งยาม พนักงานทำความสะอาด ไปจนถึงตัวลูกค้านี่ถึงแม้ว่าจะ ร้ายกับคุณแค่ไหน คุณก็ยังนับถือพวกเขา ในฐานะที่พวกเขาเอาเงินมาให้ก็ยังมี (ยิ้ม)
- 2.2.3 มีความคิดริเริ่มในการลงมือทำเสมอ (Initiative)** นักขายที่ดีจะไม่นั่งตากแอร์อยู่เฉยๆ เพื่อรอรับโทรศัพท์หรือรอรับออเดอร์เป็นอันขาด ถ้ารู้สีกว่าง พวกเขาจะเริ่มลงมือ "ออกล่า" ลูกค้านเอง ถึงแม้ว่าจะไม่มีคอนเนกชั่นในมือเลยก็ตาม พวกเขาจะพยายามทุก วิถีทาง ตั้งแต่การโทรทำนัด สอบถามหาคอนเนกชั่นลูกค้านี่ใช่ ไปจนถึงบุกเข้าไปเปิด การขาย เพื่อให้การขายกลับมา หรือแม้แต่ช่วงที่นำเสนองานไปแล้ว จะไม่มัวแต่นั่งรอ ลูกค้านัดต่อกลับเตี๊ยะขาด พวกเขาจะเริ่มตามงานด้วยการทำงานใดๆ ที่ทำให้การขาย กลับมา (Proactive) ส่งผลให้การขายประสบความสำเร็จ

- 2.2.4 เป็นนักฟังที่ดี (Listener)** การฟังที่ดีคือการฟังจับใจความ จับสิ่งที่ถูกคำพูดและสื่อออกมาได้อย่างเข้าใจ เช่น คุณถามคำถามเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าซึ่งมีความเชื่อมโยงกับสินค้าและบริการของคุณ ลูกค้าจะเริ่มพูดออกมาและคุณสามารถเก็บข้อมูลพวกเขาได้ ถ้าตั้งใจฟังพร้อมทั้งจดเพื่อช่วยเตือนความจำ เมื่อนั้นคุณจะเริ่มค้นพบความต้องการที่ซ่อนอยู่ของลูกค้า เช่น ลูกค้าเชื่อว่าใช้ระบบแอร์แบบธรรมดาอยู่ ซึ่งคุณรู้อยู่แล้วว่ามีค่าไฟฟ้าสูง คุณขายแอร์ระบบอินเวอร์เตอร์ ซึ่งประหยัดไฟกว่า ทำให้คุณสามารถนำเสนอทางเลือกที่ดีกว่าได้อย่างแม่นยำ
- 2.2.5 มีความเพียร (Persistent)** ความเพียรคือความพยายามและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคถึงแม้ว่างานนั้นจะยากแค่ไหนก็ตาม เรื่องนี้สำคัญมากสำหรับการแข่งขันในสนามการค้าที่มีคู่แข่ง ทั้งระดับเจ้าตลาดหรือระดับบ้านๆ ถ้าคุณเริ่มคิดว่าตัวเองเสียเปรียบคู่แข่ง โดยเฉพาะเรื่อง "ราคา" จากนั้นก็ล้มเลิกความตั้งใจ ถ้าคุณขาดความเพียรพยายามขบอกเลยว่า คุณไม่มีทางชนะและประสบความสำเร็จเด็ดขาด จงพยายามตามงานและแสดงความตั้งใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้าให้เต็มที่ ปลายทางแห่งชัยชนะที่เอาชนะใจลูกค้าก็คือ "ตัวคุณ" นั่นแหละ เพราะพวกเขาเห็นความเพียรพยายามของคุณ
- 2.2.6 มีความอ่อนน้อมถ่อมง่าย (Coachable)** ถ้าคุณเป็นคนที่สอนไม่ได้ ต่อให้เก่งแค่ไหน แต่ไม่ฟังคำสั่งสอนหรือคำแนะนำของผู้นำ คุณไม่มีทางประสบความสำเร็จได้เลย ลองดูนักฟุตบอลชื่อดังบางคนที่มีฝีเท้าเก่งมาก เช่น มาริโอ บาโลเตลลี (Mario Balotelli) ที่เก่งกาจสุดขยดแต่เลี้ยง ไม่เชื่อง สอนไม่ได้ เล่นไม่เข้าระบบ สุดท้ายก็กลายเป็นแค่ นักบอลของทีมเล็กๆ ไม่เข้าขั้นระดับโลก การถูกโค้ชซึ่งที่ดีจะต้องฟังและลงมือทำตาม ไม่ใช่ฟังแล้วเงิบ ไม่ทำอะไร ต่อให้เทพมาสอนกี่ครั้งๆ ก็ไร้ประโยชน์ จงลดอีโก้ของตัวเองให้ได้ ไม่มีใครอยู่ลำพัง อย่าทำตัวเป็นน้ำเต็มแก้ว
- 2.2.7 เป็นคนคิดบวก (Positive)** ถ้าคุณไปซื้อเสื้อผ้า คุณอยากซื้อกับนักขายหน้าตาเศร้าๆ หรือนักขายที่แฝงด้วยรอยยิ้ม คิดบวก ต่อให้คุณพูดจากวนตืนอย่างไรและไม่ซื้อ พวกเขาก็บริการคุณอย่างสุดความสามารถและหวังให้คุณกลับมาซื้อในภายหลัง ไม่เชื่อลองเดินเข้าร้านหรูๆ พวกกระเป๋าสตางค์แบรนด์เนมนะครับ เช่น ชาแนล หรือ หลุยส์วิตตอง ถ้าคุณเป็นพนักงานขายในนั้นคงเบื่อ เพราะหลายๆ คนเข้ามาดูเฉยๆ แต่พวกเขาจะคิดบวก มีรอยยิ้มเสมอ จนลูกค้าที่ไม่เคยซื้อเดินกลับมาพร้อมเงินและเชื่อมั่นนี่คือตัวอย่างของนักขายที่ประสบความสำเร็จจากความคิดที่ดีครับ

2.2.8 มีไหวพริบดี (Resourceful) นักขายตัวจริงจะมีไหวพริบดีเมื่ออยู่ในสถานการณ์ "เข้าตาจน" เช่นเวลาที่มีการสนทนาและการเปิดการขายเริ่มไม่เข้าท่า ลูกค้าปิดใจ ก็ สามารถเปลี่ยนสถานการณ์ที่ล่อแหลมกับความไม่มีความต้องการ มาเป็นการเปลี่ยน คำถามจนหาช่องทางเปิดใจและทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีประโยชน์ โดยใช้จินตนาการและ จิตวิทยาที่ดี รู้จักวิธีการ "สังเกตสีหน้า" ท่าทางของลูกค้าเพื่อแก้เกมระหว่างการนำเสนอ ได้ดี

2.2.9 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้า (Passionate) ความปรารถนา (Passion) จะมีต้นกำเนิด มาจากความฝันที่เป็นไปได้จนเห็นภาพของตัวเองเมื่อคว้าความฝันเอาไว้ได้อย่างชัดเจน นักขายที่ยอดเยี่ยมจะต้องมีความ "อยากขาย" อยู่ในใจเสมอ เพราะนี่คือวิธีการขายแบบ สุจริต ขายมากได้มาก คือ กฎของนักขาย ไม่ผิดอะไรที่คุณจะใช้ความมั่งคั่งร่ำรวยและ ประสบความสำเร็จมาขับเคลื่อนแรงปรารถนา ถ้าไม่ฝักใฝ่เรื่องเงินขนาดนั้น อาจจะคิดว่าถ้า คุณรวย คุณจะสามารช่วยเหลือคนรอบข้างได้ดีขึ้น

2.2.10 เป็นนักถามคำถามที่ดี (Ask questions) เรื่องนี้คือแก่นแท้ของการสร้างความต้องการ เลยกี่ว่าได้ การถามคำถามที่ดีคือการถามให้เชื่อมโยงจุดเด่นของสินค้าและบริการของคุณ และพึงจับใจความ เมื่อคุณพบว่าปัจจุบันลูกค้าไม่ได้มีปัญหาอะไร แต่พวกเขาเพียง แค่ยังไม่รู้ว่าชีวิตของพวกเขาจะดีขึ้น ถ้าซื้อสินค้าและบริการจากคุณแต่ถ้าคุณเอาแต่พูด อย่างเดียว บางทีลูกค้าก็ไม่เข้าใจว่าจะซื้อของคุณมาทำไม ดังนั้นคุณต้องถามเพื่อให้เขา ขายสิ่งที่เขานอย่อยอยู่เสมอ

2.2.11 มีความเป็นอิสระในการทำงาน (Independent) นักขายก็เปรียบเสมือนกับนักธุรกิจที่มี เงินปันผลคือค่าคอมมิชชั่น นักขายที่ดีจะต้องรู้จักการทำงานด้วยความคิดริเริ่มของ ตนเองได้อย่างอิสระ ไม่ยึดติดกับการถามหรือให้เจ้านายมากำกับเพียงอย่างเดียว สามารถสร้างแรงขับเคลื่อนในการไล่ล่าความสำเร็จด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องมาให้ใครมา "จูงจมูก" มากนัก แม้แต่การทำงานในองค์กรหลายๆ ที่ไม่มีระบบช่วยขายอะไรเลยก็ตาม พวกเขาก็ยังประสบความสำเร็จ พร้อมกับขอบคุณตัวเองทุกครั้งที่ปิดการขายได้

2.2.12 เป็นนักบริหารเวลาที่ดี (Time managers) ผมเห็นหมอล่าเนื้อยุคเก่าที่เหมือนจะเก่งนะครับ แต่พออายุผ่านไป พวกเขาหลายสภาพเป็นนักขายหมอล่าเนื้อเต็มตัว สุขภาพทรุดโทรม ทั้งๆ ที่เขื่อนักขายที่เต็มทีกับลูกค้า กิจกรรมเหล่ายาปลาบั้งไม่เคยพลาด กินเหล้าได้ทุกวัน ดิหม้อทุกวัน แต่ไม่ประสบความสำเร็จ เป็นใหญ่เป็นโตไม่ได้ ครอบครัวล้มเหลว ร่างกายอ้วนพุงพลุ้ย ลูกเมียมีปัญหา นักขายรุ่นใหม่ขึ้นมาแทนที่ ฯลฯ สิ่งนี้เกิดจากผลลัพธ์ของการทำงานมากเกินไปครับ คือทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง นักขายที่สุดยอดคือทำงานแค่ 8 ชั่วโมงเท่านั้น แต่ 8 ชั่วโมงนั้นใช้เวลากับลูกค้าล้วนๆ เช่น ทำนัดได้วันละ 5 นัด ทั้งนัดใหม่และตามงานเก่า เป็นต้น เลิกงานก็เอาเวลาไปทำอย่างอื่น ออกกำลัง พัฒนาตัวเอง ดูแลครอบครัว บาลานซ์ชีวิตไปพร้อมๆ กัน

2.2.13 อยากเป็นท็อปเหนือเซลล์ ยอดขายต้องเกินเป้าอยู่เสมอ (Overachieve) นิสนี้สามารถช่วยให้พวกเขาก้าวขึ้นไปเป็นนักธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ได้เลย พวกเขาจะไม่กั๊กยอดเด็ดขาด เรียกได้ว่ามีเท่าไรก็โหลดใส่ทุกเดือน พร้อมกับออกไล่ไปป์ไลน์ใหม่ไม่หยุด ทำให้ได้ค่าคอมฯ ที่ไม่จำกัด ชิดจำกัดของนักขายธรรมดาเกิดจากการกั๊กดีลและไม่ออกไล่หาไปป์ไลน์ใหม่ๆ นี่แหละ แถมยังใช้เวลานั่งเฝ้าลูกค้าเดิมๆ ที่ซื้อไปแล้ว สุดท้ายยอดขายก็ไม่ถึงไหน เดือนหน้าว่ากันใหม่ ที่ทำมาก็ต้องเริ่มใหม่หมด

2.2.14 เข้าถึงง่าย (Personable) นักขายที่ดีจะไม่เป็นคนดีแค่กับลูกค้าเท่านั้น บางคนนิสัยเปลี่ยนเลย อยู่กับลูกค้าทำตัวดีมาก พุดจาเพราะ แต่พอกลับมาในออฟฟิศ กลายเป็นคนอีโก้สูงเลย เพราะ คิดว่าตัวเองเก่ง เจ๋ง นายรัก เงินเดือนเยอะ เป็นคนสำคัญ เริ่มทำตัวโดดเด่น ดูถูกผู้อื่น เอาตรงๆ นะ นิสนี้เหล่านี้มันโคตรกะลาเลย มีคนรวยกว่าคุณอีกเป็นล้านคุณจะทำตัวใหญ่คับฟ้าเข้าถึงยากทำไม นักขายที่ดีจะปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานราวกับลูกค้า ทำให้เป็นนักฟังและสามารถแก้ปัญหาให้ผู้อื่นได้ดี เป็นที่รักใคร่ของคนในองค์กร ทำให้พวกเขาก้าวขึ้นเป็นใหญ่ได้เร็ว

2.2.15 มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา (Alertness) กระตือรือร้น ตื่นตัว คู่มือพลัง เป็นคุณสมบัติของนักขายที่ดี ตื่นตัวไม่ใช่อารมณ์กระสันที่อยากขายมากจนเกินพอดี แต่เป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ต่างๆ เช่น การต่อรองเจรจา ภาวะกดดันเมื่อไม่มีตัวเลข การโดนลูกค้าด่า เป็นต้น เรื่องเหล่านี้ต้องรับมือด้วยพลังบวก ไม่ใช่จิตใจห่อเหี่ยว ท้อแท้สิ้นหวัง เติมพลัง บุกแบบแรงด่วนได้ด้วยกาแฟ และดูแลสุขภาพให้ดี เรื่องเหล่านี้จะทำให้คุณมีพลังพร้อมสู้งานหนักตลอดเวลา

2.3 การขายกับการตลาด

การตลาด คือ กระบวนการในการ

- 1) รวบรวมข้อมูล
- 2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT
- 3) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย
- 4) วางแผนหาแนวทางในการสร้าง สื่อ และส่งมอบคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดีกว่าคู่แข่ง ในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย และ
- 5) ดำเนินการประสานงานภายในองค์กร ให้รู้ เข้าใจ และทำงานร่วมกัน ในการ สร้าง สื่อ และส่งมอบคุณค่านั้น
- 6) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าคู่แข่ง ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

เครื่องมือการตลาด คือ แผนการตลาด มุ่งสู่การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ 4Ps, 7Ps ฯลฯ

การขาย เป็นเครื่องมือหนึ่งของการตลาด ในการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้า และผู้บริโภค โดยการทำให้

- รู้จัก
- ชอบ
- ทดลองซื้อ
- ซื้อซ้ำ และ
- ซื้อเพิ่ม

เครื่องมือการขาย คือ แผนการขาย ที่มุ่งสู่ลูกค้าแต่ละราย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า และผู้บริโภค โดยใช้กระบวนการขาย, CRM

สรุป

การตลาด มุ่งตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ให้ได้ดีกว่าคู่แข่ง

การขาย มุ่งขายให้ได้ โดยใช้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และผู้บริโภค

2.4 การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality)

การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด อาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีเป้าหมายบริษัท อาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่าง ๆ หากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดชงให้ดื่ม มีห้องดูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต แนนอนลูกค้า ย่อมรู้สึกดี และบอกว่าบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจ ธนาคารสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าแต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็เป็นได้ ดังนั้น การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุล ระหว่างความต้องการของลูกค้าเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ ในการให้บริการลูกค้าเรามักจะได้ยินบ่อย ๆ ว่าต้องมีคุณภาพ หากมาพิจารณาว่าต้องมีคุณภาพเป็นอย่างไร เราก็อาจได้คำตอบว่า "ก็บริการตามที่ลูกค้าต้องการ" ในทางปฏิบัติแล้วหากเราจะทำการบริการอย่างมีคุณภาพ จะต้องพิจารณาหลาย ๆ มุมประกอบกันให้ได้สมดุล ดังนี้ การบริการอย่างมีคุณภาพคือการส่งมอบบริการ ตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย (และธุรกิจอยู่รอด)จากความหมายดังกล่าว มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาที่สำคัญอยู่ 3 เรื่องด้วยกัน คือ

- 1) การส่งมอบบริการ เป็นการพิจารณาที่จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)ว่าในการให้บริการลูกค้าของบริษัทเรามีจุดสัมผัสบริการอะไรบ้าง เช่น เคาน์เตอร์ชำระเงิน พนักงานขาย แผ่นพับ ป้ายประกาศ พนักงานตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นต้น องค์กรต้องบริหารจุดสัมผัสบริการทุกจุดที่องค์กรมี ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการส่งมอบให้แก่ลูกค้า
- 2) ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เป็นการกำหนดว่าลูกค้าที่เราให้บริการในธุรกิจนั้น ลูกค้ากลุ่มใดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และความต้องการของลูกค้าเป้าหมายคืออะไร ซึ่งตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ก็ให้ความสำคัญในการดำเนินการในเรื่อง"กำหนดลูกค้าเป้าหมาย" ในหมวด 3 หัวข้อ 3.1 ก (1) ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด โดยให้คะแนนสูงถึง 50 คะแนน
- 3) ธุรกิจอยู่รอด คือการให้บริการมิใช่เราให้บริการตามใจลูกค้าไปเสียทุกอย่าง แต่ต้องออกแบบบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจ และตอบโจทย์ธุรกิจ คือ บริษัทมีกำไรหรืออยู่รอด

2.5 เกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการ

2.5.1 ความถูกต้อง (Accuracy)

เรื่องของความถูกต้องในงานบริการมิใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลเท่านั้นแต่ต้องเป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามที่คอลล์เซ็นเตอร์ว่ามีปัญหาอยู่ หากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ไม่เข้าใจปัญหาของลูกค้าไม่จับประเด็นปัญหา ไปใช้วิธีเสนอรายละเอียดอื่น ๆ ในสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการ ก็ยิ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีหรืออารมณ์เสียขึ้นไปอีก ในการให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบริการในรูปแบบใดๆ บริษัทและพนักงานต้องคำนึงถึงเรื่องความถูกต้องหรือถูกเรื่องตามที่ลูกค้าพูดถึงหรือตามที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้นในหัวข้อนี้ผู้ที่สำคัญที่สุด การให้บริการที่จะเกิดความถูกต้องได้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือพนักงานนั่นเอง พนักงานจะเป็นผู้ตอบโจทย์ลูกค้า แม้ลูกค้ายังมิได้พูดอะไรมา หากพนักงานที่เก่งมีความสามารถก็สามารถให้บริการที่ถูกต้องถูกเรื่องตรงตามใจลูกค้าได้ แนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีดังนี้

- (1) ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เราจะได้ทราบถึงหัวข้อหลัก ๆ ที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงได้รับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร เช่น โกรธ อารมณ์ดี อยากพูดคุย ต้องการซื้ออย่างเร่งด่วน
- (2) ทวนความต้องการหรือถามกลับไปยังลูกค้า เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม และเป็นการยืนยันว่า พนักงานกับลูกค้าเข้าใจตรงกัน
- (3) ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าในงานบริการตัวอย่างเช่น คอลล์เซ็นเตอร์ เรื่องนี้จะเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะหากให้คำตอบแก่ลูกค้าไม่ตรงประเด็นแล้ว อาจส่งผลให้เกิดปัญหาทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี รวมทั้งการทำงานภายในบริษัทอาจต้องเกิดความล่าช้าในการแก้ไขงาน (Rework) ด้วย

2.5.2 เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

- (1) เวลาให้บริการ คือเวลาที่บริษัทใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการของเราดีหรือไม่ดี เช่น ลูกค้านำรถยนต์มาซ่อมศูนย์ซ่อม ศูนย์ซ่อมสามารถแจ้งลูกค้าได้ทันทีว่าใช้เวลาซ่อม 1 ชั่วโมง หรือในกรณีที่คนไข้ไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาล โรงพยาบาลสามารถแจ้งลูกค้าได้ว่าตลอดวงจรบริการตั้งแต่ลงทะเบียน วัดความดัน พบแพทย์ ชำระเงิน รับยาใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง

- (2) เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ในงานบริการลูกค้า ไม่ชอบการรอคอยใด ๆ แต่ด้วยข้อจำกัดในการลงทุนทางธุรกิจ บริษัทไม่สามารถลงทุนอย่างสูงเพื่อลดการรอคอยของลูกค้า วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลาย ขณะรอคอย ยกตัวอย่างเช่น เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร หากเป็นวันสิ้นเดือนจะมีการให้บริการที่สาขาหนาแน่นมาก จนทำให้เกิดคิวในการรอคอยสูง บางแห่งสูงมากกว่า 30 คิว แน่นอนว่าลูกค้าต้องรอมากกว่า 1 ชั่วโมง หากธนาคารจะลงทุนเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์ อีก 5 ช่องก็จะเป็นต้นทุนที่ต้องเสียทั้งการตกแต่งสถานที่ การจ้างคนเพิ่ม ธนาคารก็นิยมใช้วิธีทำให้ลูกค้ารู้สึกดี ผ่อนคลาย ๆ ไม่หงุดหงิดขณะรอคอยโดยการติดทีวีให้ลูกค้าดูมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้อ่าน มีน้ำให้ทาน ส่วนจะให้บริการอะไรเพิ่มเติมเพื่อสร้างความประทับใจที่แตกต่างให้กับลูกค้า ขึ้นอยู่กับการหาความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ ของแต่ละธนาคาร

2.5.3 สม่ำเสมอ (Consistency)

เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา เมื่อลูกค้ามาใช้บริการวันไหน เวลาใด ที่ไหน บริษัทเราก็ก็นำให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เพราะลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา เราต้องการให้ลูกค้านึกภาพรูปแบบการบริการของเราได้ทันทีว่าเป็นอย่างไร มีมาตรฐานในการให้บริการเหมือนกันทุก ๆ ครั้ง มิใช่มาวันนี้ตอบอย่างหนึ่ง แต่พรุ่งนี้ตอบอีกอย่างหนึ่ง ทั้งที่เป็นคนคนเดียวกัน หรือต่างคนก็ตาม หากบริษัทใดให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอ ลูกค้าจะนึกถึงภาพที่ไม่แน่นอนในบริการ แล้วแต่จังหวะกับชะตา ดังภาพเปรียบเทียบการให้บริการที่สม่ำเสมอและไม่แน่นอน จากภาพบริษัทที่มีมาตรฐานการให้บริการ จะทำการสร้างมาตรฐานบริการและรักษาระดับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการตามมาตรฐานทุกครั้ง ทุกที่ทุกเวลา เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไป บริษัทก็ทำการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นไปอีก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการต่อยอดการบริการทำให้คู่แข่งตามมาได้ยากขึ้นไปอีก

บริษัทที่ให้บริการแบบไม่มีมาตรฐานบริการ มองจากกราฟจะเห็นว่าระดับมาตรฐานการบริการจะแกว่งไปแกว่งมา มีความไม่แน่นอนสูง ลูกค้าไม่ได้คาดหวังอะไรกับการให้บริการ ไม่นานบริษัทนี้ก็จะไม่มีลูกค้าเพราะลูกค้าไม่มั่นใจในบริการ จะไปหาเจ้าอื่นหมด โดยสรุปในการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จะเป็นผู้ตอบก็คือลูกค้า บริษัทต้องหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กร อย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มีใจเพียงแต่มีใจ (Service Minded) เพียงอย่างเดียว

2.6 การวางแผนกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่

กลยุทธ์ทางการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเป็นส่วนผสมทางการตลาด(Marketing Mix)หรือที่เรียกสั้นๆว่า 8P's ซึ่งต้องมีแนวทางการคิดทางการสื่อสารการตลาด(IMC)โดยอาศัยเครื่องมือการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคแบบสมัยใหม่ซึ่งแบ่งส่วนขยายเพิ่มเติมจากเดิมอีก หลายส่วนทั้งงานศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศเชื่อมโยงสู่การทำธุรกิจสมัยใหม่ซึ่งเน้นการสร้างผลกำไรสูงสุดบนความพอใจของผู้บริโภคซึ่งเป็นการทำ ธุรกิจระยะยาว(Long-Term Business) พร้อมกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคสมัยใหม่ซึ่งเปลี่ยนไปอย่างมากโดยเฉพาะการแบ่งส่วนการตลาด(Segmentation)ซึ่งไม่สามารถแบ่งส่วนการตลาดแบบ เดิมๆได้แล้ว ซึ่งการเอกสารการศึกษาในส่วนแรกเป็นแนวทางทำธุรกิจและก่อให้เกิดพฤติกรรมใน การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ส่วนที่เอกสารอื่นๆจะช่วยในการวางแผนการตลาด ในธุรกิจผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการศึกษาใน ครั้งนี้

แนวทางการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้ 8P' ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนผสมทางการตลาด ดังนี้

1. กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ (Product Strategy)
2. กลยุทธ์ราคา (Price Strategy)
3. กลยุทธ์การจัดจำหน่าย (Place Strategy)
4. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy)
5. กลยุทธ์การบรรจุภัณฑ์ (Packaging Strategy)
6. กลยุทธ์การใช้พนักงานขาย (Personal Strategy)
7. กลยุทธ์การให้ข่าวสาร (Public Relation Strategy)
8. กลยุทธ์พลัง (Power Strategy)

2.7 เทคนิคการขาย

เทคนิคการขาย คือ กลวิธีที่ผู้ขายโน้มน้าวใจให้ผู้ซื้อด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งในด้านการสื่อสาร การโฆษณา เช่น ลงประกาศฟรีเป็นช่องทางเพิ่มยอดขาย เป็นต้น ส่วนใหญ่จะอาศัยหลักทางจิตวิทยา โดยมีจุดมุ่งหมายคือให้ผู้ซื้อ ซื้อสินค้าของตน และปิดการขายได้เร็ว ดีและตรงตามที่ต้องการ ซึ่งวันนี้จะนำเทคนิคการขายดีๆ ที่จะช่วยให้การขายของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้นมาฝากดังนี้

2.7.1 เทคนิคที่ต้องใส่ใจก่อนการซื้อขาย

แม้จะยังไม่มีการขายเกิดขึ้น แต่ในช่วงขั้นตอนก่อนขายเกิดขึ้นก็สำคัญอย่างมาก เพราะถ้ามีการเริ่มต้นที่ดี สิ่งที่จะตามมาก็จะดี สร้างความประทับใจในการซื้อขายได้ ซึ่งในหัวข้อเทคนิคนี้มีดังนี้

(1) หาช่องทางการขายที่เหมาะสมช่องทางการขาย คือ

คู่ทางหรือหนทางที่เราจะกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภค ดังนั้นก่อนขายสินค้าทุกครั้ง ต้องถามตัวเองก่อนว่าเราขายอะไร ผู้บริโภคเป็นใคร และสำคัญที่สุด คือ จะมีช่องทางการขายอย่างไรบ้าง การเลือกช่องทางการขายที่ถูก จะช่วยให้เราได้ลูกค้าที่ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

(2) จัดเตรียมโปรโมชั่นกระตุ้นการซื้อ คือ

ข้อเสนอพิเศษสำหรับการซื้อขาย โดยหลังจากที่ได้ช่องทางการขายแล้ว ให้เริ่มจัดเตรียมโปรโมชั่นทันที การจัดเตรียมโปรโมชั่นแบบจะทำให้ทุกเทศกาลหากเราสามารถนำมาประยุกต์ได้ เช่น ฉลองเปิดร้านใหม่, วันปีใหม่, วันวาเลนไทน์, ฉลองร้านครบ 1 ปี เป็นต้น โปรโมชั่นเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาดูสินค้ามากขึ้นและมีโอกาสที่จะซื้อมากขึ้นด้วย เช่น ปกติขายราคา 300 บาท จัดโปรโมชั่น 2 ชิ้น 550 บาท ถึงจะดูว่าเราขาดทุนในส่วนของการกำไรไป 50 บาทก็จริง แต่เราสามารถขายได้จำนวนเงินมากกว่า หากมีคนซื้อ 2 ชุด เราก็ได้แล้ว 1100 บาท ยิ่งขายได้หลายชุดก็จะกำไรมากยิ่งขึ้น เป็นต้น สำหรับโปรโมชั่นที่นิยมนำมาเป็นเทคนิคการขาย มีทั้ง โปรซื้อ 1 แถม 1, โปรลดราคา, โปรราคาพิเศษในช่วงวันพิเศษ, โปรสมาชิก, โปรสะสมแต้ม เป็นต้น วิธีในการตั้งโปรโมชั่นจึงขึ้นอยู่กับสินค้า ราคา และผลกำไรของสินค้านั้นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับผู้ซื้อและผู้ขาย

(3) สร้างความน่าเชื่อถือให้ร้านค้า คือ

วิธีการสร้างความน่าเชื่อถือให้ร้านค้า สามารถทำได้โดยการโฆษณา การรีวิวของผู้ซื้อ เพื่อให้คนอื่นรู้จักร้านเรา (ในแง่ดี) มากขึ้น โดยทั่วไปการสร้างความน่าเชื่อถือจะหนักไปที่การขายสินค้าที่มีคุณภาพ แม้คำมีจรรยาบรรณ ความรวดเร็วในการบริการ สิ่งเหล่านี้ถ้าลูกค้าได้รับความพึงพอใจก็นำไปบอกต่อกัน

2.7.2 เทคนิคการขายระหว่างทำการซื้อขาย

(1) ให้ข้อมูล แนะนำในสิ่งที่ดี

หลายครั้งที่ลูกค้ามีความสนใจในสินค้า แต่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น หรืออยากสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าชนิดนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าในกลุ่มอาหารเสริม เครื่องบำรุงผิว เครื่องสำอาง เช่น วิตามินตัวนี้กินตอนไหน, เป็นคนหน้าแห้งใช้ครีมตัวไหนดี เป็นต้น ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้าที่มีกำลังในการซื้อและตั้งใจที่จะหาซื้อสินค้าจริงๆ ดังนั้นเทคนิคส่วนนี้ไม่ใช่เรื่องยาก แค่ทำหน้าที่แม่ค้าที่ดี ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตอบคำถามด้วยความเต็มใจ เช่น ลูกค้าหน้าแห้งก็ต้องแนะนำครีมที่มีความชุ่มชื้นและควรแนะนำของที่มีคุณภาพ อยากรู้ก็ตาม คำถามเล็กๆ น้อยๆ เช่น สี ขนาด ราคา ในสินค้าประเภทอื่น เราก็ควรตอบลูกค้าให้ได้ดีที่สุดเช่นกัน และอย่าเลือกปฏิบัติไม่ว่าลูกค้าคนนั้นจะซื้อหรือไม่ก็ตาม การบริการที่ดีจะนำมาซึ่งความประทับใจให้กับลูกค้า และในวันข้างหน้าเขาอาจจะกลับมาร้านเราใหม่อีกครั้งก็ได้

(2) นำเสนอสินค้า/สาริต/ให้สัมผัส

เทคนิคการขายข้อนี้อาจจะเหมาะสำหรับการขายที่มีหน้าร้านของจริงให้ลูกค้าเข้ามาดูสินค้าได้ จิตวิทยาการซื้อของผู้ซื้อส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อ/ไม่ซื้อ ต่อเมื่อได้เห็นสินค้าของจริง มีการหยิบ จับ สัมผัส หรือชิม (สินค้าประเภทของกิน) เพื่อให้ทราบว่าเป็นของจริงหรือไม่ ต้องการหรือไม่ ดังนั้นหากเราเป็นผู้ขาย เทคนิคนี้จึงสำคัญมากๆ ผู้ขายที่ขายอาหารก็อย่าตระหนี่ชี้เหนียว ให้เขาได้ลองชิมสินค้าของเราให้รู้กันไปเลยว่าอร่อยหรือไม่ ของแบบนี้จินตนาการเองไม่ได้หรอกค่ะ อีกอย่างถ้าซื้อไปแล้วไม่อร่อย จะสร้างชื่อ “เสีย” ให้กับร้านเราได้ ส่วนสินค้าอื่นๆ ก็ควรมีสินค้าทดลองให้ลูกค้าได้ลองใช้กัน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการขาย

(3) การรับมือการต่อรอง

การขายของกับการต่อรองราคาสินค้า เป็นสิ่งคู่กันยิ่งกว่าปาตองโก โดยเฉพาะแม่บ้านและผู้หญิงเกือบทุกคนจะมีทักษะการต่อรองขั้นสูง หลายครั้งที่แม่ค้าต้องปวดหัวกับการต่อรองที่ไม่ได้เกรงใจต้นทุนของแม่ค้า ทำให้ปวดหัวไปตามๆ กัน ไม่ลดก็หาว่าหยิ่ง แต่ถ้าลดก็ขาดทุน ดังนั้นหนึ่งในเทคนิคการขายที่ควรมีอีกข้อคือ การรับมือการต่อรองของลูกค้า

(4) การปิดการขาย

เทคนิคการขายในเรื่องของการปิดการขาย ก็คือ ทำอย่างไรก็ได้ให้ลูกค้าซื้อสินค้าให้ไวที่สุดในกรณีที่ซื้อขายในอินเทอร์เน็ตเราคงทำอะไรมาไม่ได้ เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด แต่การซื้อขายที่ได้ยินเสียง-เห็นหน้า เราสามารถดึงเทคนิคการขายมาใช้ได้อย่างดี เพราะการได้เห็นหน้า-น้ำเสียง จะทำให้เรารู้ความต้องการของเขาว่าอยากได้แค่ไหน และเราสามารถยื่นข้อเสนอเพื่อต่อรองได้แค่ไหน ซึ่งร้อยทั้งร้อยได้ยินแม่ค้าตื้อมากๆ เข้า ก็หลงคารมซื้อไปเลยก็มี

2.7.3 เทคนิคการขายหลังการซื้อขาย

โดยทั่วไปสินค้าที่ไม่ได้สักราคาจะเยอะมาก เมื่อขายไปแล้วก็มักจะแล้วกันไป เพราะถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ว่า ผู้ขายได้ขาย-ผู้ซื้อได้ซื้อ แต่ความเป็นจริงความคิดนี้ผิดมหันต์ เพราะการขายที่ดี แม้จะซื้อขายกันเรียบร้อยแล้วก็ควรให้ความดูแลและให้คำปรึกษากันต่อไปได้ เพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด สำหรับเทคนิคการขายหลังการซื้อขายมีดังนี้

(1) บริการหลังการขาย

หลายคนจะนึกถึงไปสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ แต่บริการหลังการขายสามารถไปประยุกต์ใช้ได้กับสินค้าบางประเภท เช่น ลูกค้าซื้อเสื้อผ้าไปแต่เสื้อผ้าตัวนั้นเป็นผ้าชนิดพิเศษรัดยากกว่าปกติ เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและมาสอบถามเรา การบริการของเราก็ควรให้คำแนะนำในเรื่องการรัดผ้าให้ด้วย (ไม่ต้องถึงกับไปรีดให้) ส่วนสินค้าอื่นๆ ก็ใกล้เคียงกัน คือ ให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ให้ความรู้ในเรื่องการดูแลรักษา นอกจากนี้ นโยบายการเปลี่ยนสินค้าต่างๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย ในกรณีที่สินค้าชำรุดหรือไม่ได้มาตรฐาน เพื่อแสดงความรับผิดชอบในตัวสินค้า

(2) จำลูกค้า/รักษาลูกค้าไว้

จะดีแค่ไหนถ้าเราเป็นลูกค้าของที่ไหนซักที แล้วได้หวนกลับไปอุดหนุนใหม่ แล้วเขาจำเราได้ นั่นใดก็ฉันทันทีทุกคนย่อมมีความรู้สึกนี้ หากเรามีลูกค้ามาซื้อสินค้าของเรา ก็ไม่ควรให้ทุกอย่างผ่านไปโดยไร้ประโยชน์ ลองจำรูปร่างหน้าตา หรือพูดคุยทักทายเล็กๆ ก็จะช่วยให้เราจำตัวตนคนนั้นมากขึ้นเมื่อลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าเราอีกครั้ง หากเราจำเขาได้ จะยิ่งทำให้เขาประทับใจและรู้สึกดีกับเรา ตัวอย่างการทักก็เช่น “น้องแดง ช่วงนี้เป็นไง หายไปตั้งนาน” เป็นต้น แต่ถ้าเราไม่รู้จักชื่อของเขา อาจจะพูดย้อนไปเตือนความจำในอดีตเล็กน้อย เช่น “สวัสดิ์คะ เสื้อที่ซื้อไปครั้งที่แล้ว ใส่แล้วเป็นไงบ้างคะ” ลูกค้าอาจจะตะลึงกับความจำของเรา แต่เขาก็จะรู้สึกดีเพราะแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ และยินดีที่จะเป็นคนพิเศษให้เราจดจำต่อไป

(3) แถมของเล็กๆ น้อยๆ

ก็ยังคงคอนเซ็ปต์เดิมของเทคนิคการขาย คือ การลด แลก แจก แถม ซึ่งอาจจะทำโดยมีเงื่อนไข หรือ ไม่มีเงื่อนไขก็ได้ แบบมีเงื่อนไข เช่น ซื้อครบเท่านี้เราจะแถมให้นะ ส่วนแบบไม่มีเงื่อนไข ก็ให้เพราะอยากให้ การแถมของเล็กๆ น้อยๆ ให้หลังซื้อเป็นเทคนิคอีกอย่างที่สร้างความประทับใจได้ เพราะลูกค้าจะไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้ พอได้ก็กลายเป็นผู้รับโดยไม่ตั้งใจ เขาก็จะรู้สึกดีนั่นเอง

สรุปแล้วเทคนิคการขาย เป็นสิ่งที่ผู้ขายควรปฏิบัติอยู่เสมอเพื่อให้การขายของตัวเองมีประสิทธิภาพและเพิ่มยอดขายได้ โดยรวมนั้นหลักใหญ่ที่สุด คือ การทำให้ผู้ซื้อรู้สึกถึงความคุ้มค่าในการซื้อ จึงเป็นที่มาของ โปร โมชั่น ลด แลก แจก แถม ต่างๆ อีกประการหนึ่ง คือ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทั้งระหว่างการซื้อขาย จากการให้บริการและคำแนะนำสินค้า รวมไปถึงการซื้อขาย ด้วยการให้บริการหลังการขายในรูปแบบต่างๆ

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

3.1.1 ชื่อสถานประกอบการ บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

3.1.2 ที่ตั้งสถานประกอบการ 476-492 ถนนพระราม3 แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม
กรุงเทพฯ 10120 เบอร์โทรศัพท์ 02 291 0995 , 02 689 3628
เบอร์แฟกซ์ 0 2291 0996 อีเมล sales@praguynakorn.com



รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ (Logo) บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด



รูปที่ 3.2 บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด



รูปที่ 3.3 แผนที่บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

3.2.1 เกี่ยวกับบริษัทในเครือประกายนคร

บริษัทในเครือประกายนคร ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดมาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์นำเข้าจากต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ของประกายนครเอง ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและมูลค่าราคาที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำเสนอผลงานบริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

บริษัทประกายนครหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลิตภัณฑ์และงานบริการของเราจะสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้และได้รับความไว้วางใจจากท่านให้เราเป็นทางเลือกแรก เราจะพัฒนาสรรหาผลิตภัณฑ์และบริการของเราอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความไว้วางใจจากท่านที่มอบให้แก่เรา

3.2.2 ประกายนครมีบริษัทในเครือ 4 บริษัท ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด

- 1) บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทแม่ ควบคุมทุกบริษัทในเครือ
- 2) บริษัท ซิตีส์ปาร์ก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ดูแลลูกค้าเครดิต ลูกค้าขายส่ง ทั้งสาขา พระราม3และสาขาเยาวราช
- 3) บริษัท ประกายนคร อิเล็คทริก จำกัด ดูแลลูกค้าเงินสดเฉพาะลูกค้าหน้าร้านพระราม3
- 4) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ประกายนคร ดูแลลูกค้าเก่า

3.2.3 บริษัทประกายนครมี 2 แห่ง

- พระราม 3	- เยาวราช
476-492 ถนนพระราม3 แขวงบาง	105-107 ถนนเยาวราช แขวงสัมพันธวงศ์
โคโล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ	เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
10120 โทร. 02 291 0995 , 02 689	โทร. 02 225 2600 , 02 222 7400 แฟกซ์.
3628 แฟกซ์.0 2291 0996	0 2224 0862

3.2.4 BRAND ที่จัดจำหน่ายภายใต้ บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด มีทั้งหมด 7 แบรนด์

- 1) QUBIX เป็นแบรนด์ที่ทางบริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด อุปกรณ์ไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ครบวงจรสำหรับผู้คอนโทรล
- 2) WINDSTORM พัฒนาระบายความร้อน
- 3) OPT อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับช่วยผ่อนแรงช่างไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์
- 4) BOGENFUSE ครอบเครื่องสินค้าคุณภาพ ฟิวส์และอุปกรณ์เสริมมากมาย
- 5) TOPAS ELECTRIC กลุ่มมัลติมิเตอร์และเครื่องมือวัดค่าต่างๆ เครื่องควบคุมแรงดันไฟฟ้า
- 6) KYORITSU เครื่องมือวัดและทดสอบทางไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ คือ- เครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับไฟฟ้าหรือเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วัดแรงดันไฟฟ้า วัดความต้านทานไฟฟ้า วัดกระแสไฟฟ้า วัดกำลังวัตต์ไฟฟ้า เป็นต้น
- 7) K-KABLE อุปกรณ์เสริม สำหรับช่างไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ให้งานยากและหนัก เป็นเรื่องง่าย



อุปกรณ์ไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ ครบวงจรสำหรับผู้คอนโทรล และสินค้าอื่นๆ อีกมากมาย ตัวอย่างเช่น

1) มัลติฟังก์ชันดิจิตอลพานลมิเตอร์



รูปที่ 3.4 ดิจิตอลพานลมิเตอร์

วัดค่าความต้องการใช้กระแสและแรงดันไฟฟ้าแบบ slide เพื่อได้ค่าที่แม่นยำ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลไปยังภายนอกผ่าน RS-485 และ Power Pulse ได้เพื่อนำข้อมูลไปบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า แจ้งเตือนหรือกำหนดการทำงานอุปกรณ์ภายนอกผ่าน 4 อินพุต และ 2 เอาท์พุต

2) ไฟลีดดแลมป์ LED



รูปที่ 3.5 ไฟลีดดแลมป์

LED Pilot Lamp คุณภาพสูงสำหรับแสดงสถานะการทำงาน ใช้ LED SMD 2835 จำนวน 4 chips ให้แสงสว่างสูงและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

3) สวิตช์ลูลอย Float Switch



รูปที่ 3.6 สวิตช์ลูลอย

- ใช้แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์
- พิกัดกระแส 15 แอมป์)8 แอมป์ สำหรับโหลดมอเตอร์ $\cos \varphi = 0.8$
- โครงสร้างไม่ซับซ้อนแต่มีความแข็งแรงทนทานผลิตจากวัสดุพลาสติก
- POLYPROPYLENE
- มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน การบำรุงรักษาและติดตั้งทำได้ง่าย
- การปรับระดับอุปกรณ์ควบคุมระดับน้ำสามารถทำได้ง่ายเพียงไขน็อตตัวเดียว
- สามารถใช้งานได้หลากหลายกว้างขวางเช่น ใช้เปิดปิดระบบน้ำอัตโนมัติภายในถังเก็บน้ำ เพื่อเติมน้ำให้ได้ระดับหรือป้องกันน้ำล้นและสามารถป้องกันปั้มน้ำจากปัญหาโอเวอร์โหลดได้
- ประหยัดเวลาและลดจำนวนคนที่ต้องทำหน้าที่เปิดปิดระบบน้ำ

4) ชุดเต้ารับกันน้ำ



รูปที่ 3.7 ชุดเต้ารับกันน้ำ

ชุดเต้ารับกันน้ำ พร้อมชุดเบรกเกอร์ Power plug ทุกตัวมี Breaker ป้องกันกระแสเกินและกระแสลัดวงจร แยกกันทุกตัว เป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าทำหน้าที่เชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ไฟฟ้ากับแหล่งจ่ายไฟ

5) เซอร์กิตเบรกเกอร์



รูปที่ 3.8 เซอร์กิตเบรกเกอร์

เป็นเบรกเกอร์ขนาดเล็กมักใช้ในอาคาร ใช้ติดตั้งเป็นอุปกรณ์ป้องกันร่วมกับตู้โหลดเซ็นเตอร์ หรือตู้คอนซูมเมอร์ยูนิตในห้องพักอาศัย

WINDSTORM

หมดปัญหาเรื่องความร้อนกับพัดลมระบายความร้อน
และอุปกรณ์เสริม ตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานสากลตัวอย่างสินค้า ตัวอย่างเช่น

1) พัดลมระบายความร้อน



รูปที่ 3.9 พัดลมระบายความร้อน

- พัดลมระบายความร้อน แบบลูกป็น 3",3.5",4.5",6",7"
- พัดลมระบายความร้อน แบบลูกป็น 8", 10" (ใบพัดเหล็ก)
- พัดลมระบายความร้อนอุตสาหกรรม แบบลูกป็น
- ตะแกรง & ฟิลเตอร์



อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับช่วยผ่อนแรงช่างไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์
ให้งานยากและหนักเป็นเรื่องง่ายขึ้น เช่น

1) เครื่องย้ำหางปลาไฮดรอลิก

รูปที่ 3.10 เครื่องย้ำหางปลาไฮดรอลิก



เครื่องย้ำหางปลาไฮดรอลิก DIES ย้ำแบบ 6 เหลี่ยม ระบบปั๊มไฮดรอลิกแบบความเร็ว 2 จังหวะ

สำหรับหางปลาเปลือยและสลিপต่อสาย

- DIES ย้ำแบบ 6 เหลี่ยม ขนาด 16-400 มม²
- ระบบปั๊มไฮดรอลิกแบบความเร็ว 2 จังหวะ พร้อมสายไฮดรอลิกยาว 1.8 เมตร
- หัวเครื่องย้ำแบบดึงสลักออกพลิกเปิดปิด-
- บรรจุในกระเป๋าพลาสติก
- ราคารวม Die

2) ชุดไขควงหุ้มฉนวนกันไฟฟ้า



รูปที่ 3.11 ชุดไขควงหุ้มฉนวนกันไฟฟ้า

ชุดไขควง OPT หุ้มฉนวนกันไฟฟ้า 7 ชิ้น ประกอบด้วย

- ไขควงปากแบน 4 ชิ้น ขนาด

1. 0.5x3.0x80 mm
2. 1.0x5.5x125 mm
3. 1.2x6.5x150 mm
4. ไขควงวัดไฟฟ้า 145 mm (120V250V)

- ไขควงสี่แฉก 3 ชิ้น ขนาด

1. PH0x75 mm
2. PH1x75 mm
3. PH2x100 mm

3) ชุดเครื่องมือย้ายหางปลา



รูปที่ 3.12 ชุดเครื่องมือย้ายหางปลา

ชุดคีมย้ายหางปลาชนิดเปลี่ยน Die พร้อมหางปลา635 ชิ้น บรรจุในกล่องอเนกประสงค์ OPT เหมาะสำหรับประกอบตู้ไฟฟ้า

- คีมย้ายหางปลา FSA-03D-D ใช้งานง่ายและเบาแรงพร้อม DIE 3 ชุดเพื่อครอบคลุมการใช้งานที่หลากหลาย
- หางปลากลมหุ้มฉนวนในลอน เบอร์ 1.25 - 5.5
- หางปลาแฉกหุ้มฉนวนในลอน เบอร์ 1.25 - 5.5
- หางปลากลมเปลือย เบอร์ 1.25 – 14
- หางปลาแฉกเปลือย เบอร์ 1.25 - 5.5
- กล่องอเนกประสงค์ OPT Box-399 พร้อมกล่องย่อยแบบ A 18 กล่อง สามารถถอดปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ

4) ฟิชเทปไฟเบอร์กลาส



รูปที่ 3.13 ฟิชเทปไฟเบอร์กลาส

ฟิชเทปไฟเบอร์กลาส 60 m. OPT

- ขนาด กว้าง 3.7 mm.
- ความยาว 60 m.
- หนา 2.8 mm.
- รองรับแรงดึง 280-330 Kg.
- ฟิชเทปหุ้ม ทำจากไฟเบอร์กลาส น้ำหนักเบา แข็งแรงทนทาน ปลอดภัย ไม่เป็นสื่อนำไฟฟ้า ไม่เป็นสนิม ไม่ฝุ ไม่บิดงอ

5) ปืนยิงเคเบิลไทร์



รูปที่ 3.14 ปืนยิงเคเบิลไทร์

- ปืนยิงเคเบิลไทร์ OPT
- ขนาด 165 mm.
- น้ำหนัก 300 g.
- ใช้สำหรับยิงเคเบิลไทร์ ไนลอน 2.2 - 4.8 mm. ความหนา max. 1.6 mm.
- ค้ามจับเป็นอะลูมิเนียม แข็งแรง ทนทาน

BOGENFU E

ครบเครื่องสินค้าคุณภาพ ฟิวส์และอุปกรณ์เสริมมากมาย
ที่นี่ตัวอย่างเช่น



รูปที่ 3.15 รวมฟิวทุกชนิด

- ฟิวส์ใบมีด
- ฐานฟิวส์ใบมีด
- ค้ามัดฟิวส์
- ฐานฟิวส์ – ลูกฟิวส์
- ฟิวส์กระบอก
- ตะลึงใส่ฟิวส์



กลุ่มมัลติมิเตอร์และเครื่องมือวัดค่าต่างๆ ได้รับการยอมรับมานาน สินค้าคุณภาพในราคาโดนใจ เครื่องมือที่ช่างต้องมีใช้งาน ตัวอย่างเช่น

1) เครื่องควบคุมแรงดันไฟฟ้าอัตโนมัติ



รูปที่ 3.16 เครื่องควบคุมแรงดันไฟฟ้า

การใช้งาน (Applications)

เหมาะสำหรับเป็นตัวจ่ายไฟสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ต้องการแรงดันไฟฟ้าคงที่เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดจากไฟตกหรือไฟเกิน เช่น เครื่องมือแพทย์, คอมพิวเตอร์, เครื่องทดสอบต่างๆ

2) หม้อแปลงปรับแรงดันแบบแกนหมุน



รูปที่ 3.17 หม้อแปลงปรับแรงดันแบบแกนหมุน

การใช้งาน (Applications)

เหมาะสำหรับใช้ในห้องทดลองที่ต้องการปรับแรงดันไฟฟ้า สามารถใช้ปรับความเร็วรอบมอเตอร์ ใช้ปรับระบบแสงสว่างในพื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น โรงแรม, สตูดิโอ
ใช้งานทั่วไปในอุตสาหกรรมหลายประเภท ที่ต้องการแรงดันที่ปรับได้



องค์กรต่างๆ โรงงานอุตสาหกรรมนำสินค้าเหล่านี้ไปใช้เป็น
เครื่องมือพิสูจน์ถึงความไว้วางใจในสินค้าของเรา ตัวอย่างเช่น

(1) ดิจิตอลมัลติมิเตอร์ Digital Multimeter

PM3



CD800a



#1009



#1018



รูปที่ 3.18 ดิจิตอลมัลติมิเตอร์

PM3

- แสดงค่าสูงสุดได้ 4000 หลัก
- สามารถวัดความถี่และคาปาซิเตอร์ได้
- ขนาดเล็กกะทัดรัด เพียง 108x56x11.5 mm.

CD800a

- มีช่องสำหรับเก็บสายวัดทำให้เป็นระเบียบ
- มีสายใช้คล้องกับข้อมือสะดวกในการพกพา
- โครงสร้างแข็งแรง ขนาดกะทัดรัด

#1009

- จอ LCD แสดงผลได้ถึง 4000 หลัก
- ออกแบบตามมาตรฐาน IEC61010-1 CAT.III 300V.

#1018

- จอ LCD แสดงผลได้ถึง 4000 หลัก
- ระบบปรับเปลี่ยนเร็นจอัตโนมัติ
- มีเร็นจ์ใช้ทดสอบไดโอด
- มีเร็นจ์ใช้ทดสอบตัวเก็บประจุ
- มีการทดสอบความต่อเนื่อง
- มีขนาดกระทัดรัดสามารถพกพาได้สะดวก

(2) เครื่องทดสอบฉนวน

DM1528S

DM5218S

#3165

#3166



รูปที่ 3.19 เครื่องทดสอบฉนวน

DM1528S

- One-shot or continuous measurement push switch
- ACV measurement range (AC600V)
DCV measurement range (DC60)

DM5218S

- One-shot or continuous measurement push switch
- ACV measurement range (AC600V)

#3165

- วัดค่าได้สูงสุด $1000\text{M}\Omega$ ที่ 500V
- สเกลวัดค่าแรงดันไฟ AC อ่านค่าได้ง่าย

#3166

- วัดค่าได้สูงสุด $2000\text{M}\Omega$ ที่ 1000V
- สเกลวัดค่าแรงดันไฟ AC อ่านค่าได้ง่าย

3) แคลมป์มิเตอร์ดิจิตอล

#2017

#2027

#203

#2056R



รูปที่ 3.20 แคลมป์มิเตอร์ดิจิตอล

#2017

- วัดค่า AC current AC voltage resistance
- มีเสียงเตือนเมื่อวัดความต่อเนื่องในเร็นจ์ของความต้านทาน

#203

- มีขนาดเล็กและพกพาได้สะดวก
- #203 วัดได้ 40A/400A AC/DC

#2027

- วัดค่า AC current AC voltage resistance
- มีเสียงเตือนเมื่อวัดความต่อเนื่องในเร็นจ์ของความต้านทาน

#2056R

- Diod Check
- Temperature
- Data Hold
- Peak Hold
- MAX/MI
- Bar Graph
- NCV*
- Backlight Display



อุปกรณ์เสริม สำหรับช่างไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ให้งานยาก และหนัก เป็นเรื่องง่าย มาตรฐาน ISO9001:2000 ด้วยราคา และคุณภาพ K-KABLE จึงเหมาะสำหรับคุณ ตัวอย่างเช่น

1) หางปลา



รูปที่ 3.21 หางปลาแต่ละแบบ

การเชื่อมต่อสายไฟฟ้าโดยใช้หางปลานั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจุดเชื่อมต่อสายไฟฟ้าเป็นจุดที่เปราะบางและก่อให้เกิดความยุ่งยากในระบบไฟฟ้า ฉะนั้นการเชื่อมต่อสายไฟฟ้าจำเป็นต้องระมัดระวังเป็นพิเศษสำหรับต่อสายไฟฟ้าเข้าด้วยกัน โดยใช้หางปลาต่อสายนั้นเป็นที่นิยมใช้กันมาก

การใช้งานหางปลา

ในการเชื่อมต่อสายไฟเข้ากับเทอร์มินอลหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

- (1) การใช้สกรูขันเพื่อยึดสายไฟ จะมีข้อเสียคือ มีความยุ่งยาก ต้องพันสายไฟกับสกรูและขันให้แน่น
- (3) การบัดกรี เนื่องจากจุดที่เชื่อมต่อมีความบอบบางต้องทำด้วยความระมัดระวัง
- (4) การใช้หางปลา เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกและง่ายที่สุด หางปลาอาจมีสีและรูปร่างที่แตกต่างกันตามขนาดสายไฟที่จะใช้เชื่อมต่อ ส่วนวิธีการต่อสายไฟเข้าหางปลาก็จะใช้วิธีการเดียวกัน คือ ใช้มีดหรือเครื่องมือปอกฉนวนหุ้มสายไฟออกประมาณ 0.5 cm จากนั้นเสียบสายไฟตรงบริเวณปลายหางปลา ใช้คีมสำหรับหางปลาบีบจนสายไฟยึดติดกับหางปลาอย่างแน่นหนา

2) เคเบิลไทร์ (Cable Ties)



รูปที่ 3.22 เคเบิลไทร์แต่ละขนาด

สายรัดเคเบิลไทร์เอนกประสงค์ ใช้รัดได้ทุกการใช้งาน รัดแน่น เหนียวเหนียว ผ่านการผลิตที่ได้มาตรฐานสากล ทนทานต่อการใช้งานหนักได้ มีการทดสอบพิสูจน์ผลความทนทาน เหนียวแล้ว ด้วยการทดสอบรับน้ำหนักได้เกินมาตรฐานเคเบิลไทร์ทั่วไป

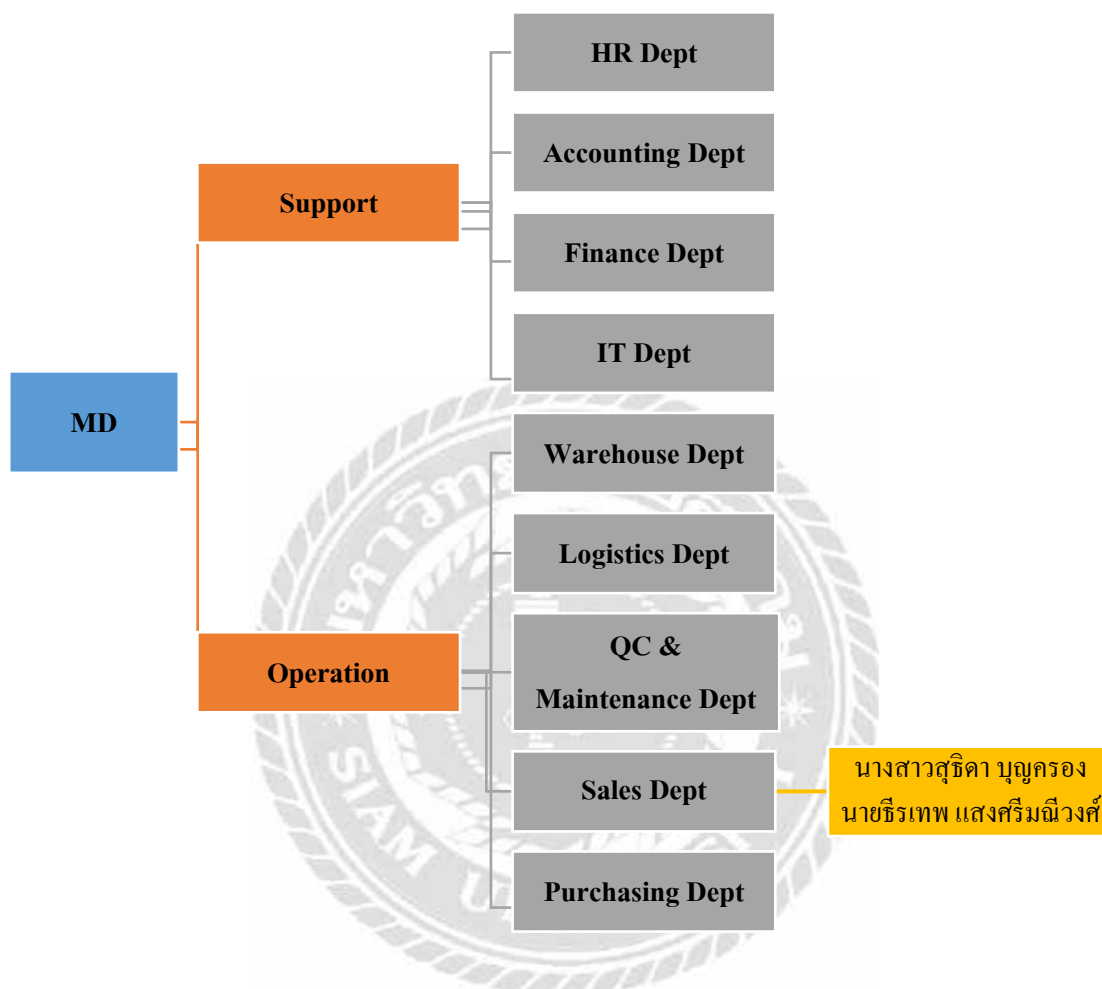
3) เคเบิลเกลน



รูปที่ 3.23 เคเบิลเกลน

เคเบิลเกลน คือ เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน อุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม เครื่องมือทางการแพทย์ อุปกรณ์การป้องกันอัคคีภัย อุปกรณ์ทางในระบบก๊าซต่างๆ อุปกรณ์ทางขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ สายไฟฟ้า พลาสติกยาง เป็นต้น มาตรฐานUL ครอบคลุมถึงระบบจัดการด้วย เช่น มาตรฐานของฐานโรงงานฉีดหรือขึ้นรูปชิ้นงานพลาสติก มาตรฐานของฐานโรงงานประกอบชิ้นส่วนบนแผ่นวงจรมาตรฐานโรงงานผลิตชุดสายไฟฟ้า

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.24 แผนภูมิการจัดการองค์กรบริษัทในเครือเอกชน

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 นางสาวสุธิดา บุญครอง

ตำแหน่งงาน ผู้ช่วยพนักงานขาย

ลักษณะการทำงาน ทำหน้าที่ช่วยขายสินค้าหน้าร้าน สำหรับลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหน้าร้าน รับโทรศัพท์ ตอบไลน์ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า เช็กสินค้าในสต็อกสินค้า เอกสารสั่งซื้อสินค้า และทำ Power point นำเสนอสินค้า

3.4.2 นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์

ตำแหน่งงาน ผู้ช่วยพนักงานขาย

ลักษณะการทำงาน ทำหน้าที่ช่วยขายสินค้าหน้าร้าน สำหรับลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหน้าร้าน รับโทรศัพท์ ตอบไลน์ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า เช็กสินค้าในสต็อกสินค้า เอกสารสั่งซื้อสินค้า และทำ Power point นำเสนอสินค้า

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 พนักงานที่ปรึกษา : คุณจารุณี แยมประดิษฐ์

3.5.2 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา : Senior HR Executive

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

3.6.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562

3.6.2 วันเวลาในการปฏิบัติสหกิจ วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 08.30 น. – 17.30 น.

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการ

3.7.2 ทบทวนเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.7.3 ศึกษาแนวความคิดและขั้นตอนการทำงานกับพนักงานที่ปรึกษา

3.7.4 เริ่มปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับขั้น

3.7.5 จัดทำโครงการและเอกสารประกอบ

3.7.6 ตรวจสอบข้อมูลโครงการรายสัปดาห์

3.7.7 นำเสนอโครงการ

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62
1.วางแผนการดำเนินโครงการ	←→			
2.รวบรวมข้อมูลและแนวคิด		←→		
3.ออกแบบโครงการ		←→		
4.จัดทำโครงการ		←→	←→	←→
5.ตรวจสอบข้อมูลโครงการ			←→	←→
6.จัดทำเอกสาร				←→

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 อุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์

- คอมพิวเตอร์ DELL
- โทรศัพท์สำนักงานใช้ภายใน
- โทรศัพท์มือถือ
- เครื่องปริ้นเอกสาร

3.8.2 อุปกรณ์ด้านซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Word 2013
- โปรแกรม Microsoft Power point 2013
- โปรแกรมที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นเอง เช่น โปรแกรมที่ใช้เช็คสินค้า โปรแกรมบันทึกประวัติการซื้อขาย

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

แบ่งการทำงานเป็น 2 แผนก

- 1) แผนกขายหน้าร้าน
- 2) แผนกขายส่ง

4.1 แผนกขายหน้าร้าน



รูปที่ 4.1 แผนกหน้าร้าน

แผนกหน้าร้านส่วนใหญ่จะรับเฉพาะลูกค้าใหม่ๆ ที่สอบถามมาทางไลน์หรือโทรศัพท์เข้ามาสอบถามและมาซื้อสินค้าทางหน้า ส่วนมากเป็นลูกค้าเงินสด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) รับโทรศัพท์ตั้งซื้อสินค้า
- 2) ตอบไลน์สอบถามและสั่งซื้อสินค้า
- 3) ดูแลเว็บไซต์ ตอบ e-mail
- 4) เช็คข้อมูลประวัติการซื้อขายสินค้า เช็คดูว่าเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ เพราะได้ส่วนลดไม่เท่ากัน
- 5) เช็คสินค้าในสต็อกว่ามีจำนวนเท่าไรเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าหรือไม่
- 6) ทำใบเสนอราคา (เฉพาะลูกค้าบางคนที่ต้องการ)
- 7) เขียนเปิดใบสั่งขาย

- 8) เดินเอกสารใบสั่งขาย
- 9) เช็ครายการสินค้าที่จะส่งให้ลูกค้า ตรงตามที่ลูกค้าสั่งหรือไม่
- 10) แจ้งราคารวมของสินค้าทั้งหมดและรับเงินไปส่งให้แอดมินออกไปกำกับภาษีพร้อมเงินถอนลูกค้า
- 11) กรณีลูกค้าในไลน์หรือลูกค้าที่สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ ก็จะจัดส่งสินค้าผ่าน Kerry และขนส่ง

4.2 แผนกขายส่ง



รูปที่ 4.2 แผนกขายส่ง

แผนกขายส่งจะรับเฉพาะลูกค้าเครดิต ไม่รับลูกค้าเงินสด ลูกค้าเครดิตจะต้องมียอดสั่งซื้อสินค้า 15,000 บาท ระยะเวลา 6 เดือนติดต่อกัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) รับโทรศัพท์สั่งซื้อสินค้า
- 2) คอยเช็คไลน์ในการสั่งซื้อสินค้า
- 3) เสนอสินค้าให้ลูกค้า
- 4) แจ้งราคา ส่วนลด โปรโมชั่น
- 5) ตรวจสอบออเดอร์ที่ลูกค้าสั่งและเช็คสินค้าในสต็อกว่ามีพอไหม
- 6) เปิดใบสั่งขาย
- 7) แจ้งยอดสินค้าทั้งหมดให้ลูกค้าทราบ
- 8) ส่งสินค้าให้ลูกค้า
- 9) ในกรณีสินค้าชำรุด เสียหาย ทำใบซ่อมสินค้า

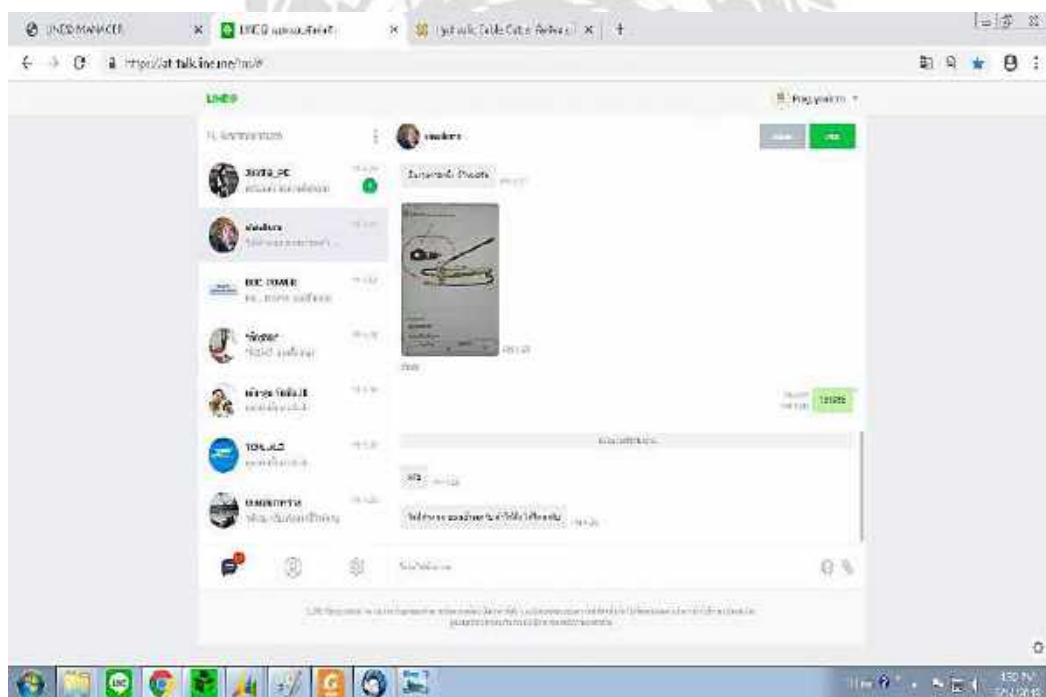
4.3 ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า

4.3.1 การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์

การโทรสั่งซื้อสินค้า โทรสั่งซื้อสินค้าที่เบอร์ของบริษัทสาขาพระราม3 02-291-0995 หรือ 02-689-3628 และสาขาเยาวราชเบอร์ 02-225-2600 หรือ 02-222-7400 (ในเวลา 8.30-17.30 น.) โดยแจ้งข้อมูลดังนี้

- ชื่อผู้สั่งซื้อสินค้า
- ชื่อสินค้า รหัสสินค้า และจำนวน
- วิธีการจัดส่งหรือมารับสินค้าเองที่หน้าร้าน ในกรณีจัดส่งแจ้งที่อยู่ที่ต้องการจัดส่งอย่างละเอียด
- ชำระเงิน ด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร หรือชำระเงินสดทางหน้าร้าน ลูกค้าแจ้งการชำระเงิน ทาง E-mail , Line , หน้าร้าน

4.3.2 การสั่งซื้อสินค้าผ่าน LINE



รูปที่ 4.3 ไลน์สอบถามและสั่งซื้อสินค้า

จากรูปที่ 4.3 เป็นการตอบไลน์ลูกค้าที่ทักเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับสินค้า เช่น ราคาเท่าไร มีส่วนลดเท่าไร ใช้ไฟกี่วัตต์ ขนาดเท่าไร เราก็ว่าสินค้าที่ลูกค้าต้องการคืออะไร และก็เปิดแคตตาล็อกสินค้า คุณสมบัติของสินค้า แล้วก็ตอบตามคำถามที่ลูกค้าสอบถามเข้ามา หรือส่งหน้าแคตตาล็อกสินค้าที่ลูกค้าต้องการให้ลูกค้าตรวจสอบดูราคา ตามที่ต้องการได้เลย

4.3.3 การสั่งซื้อสินค้าทางเว็บไซต์

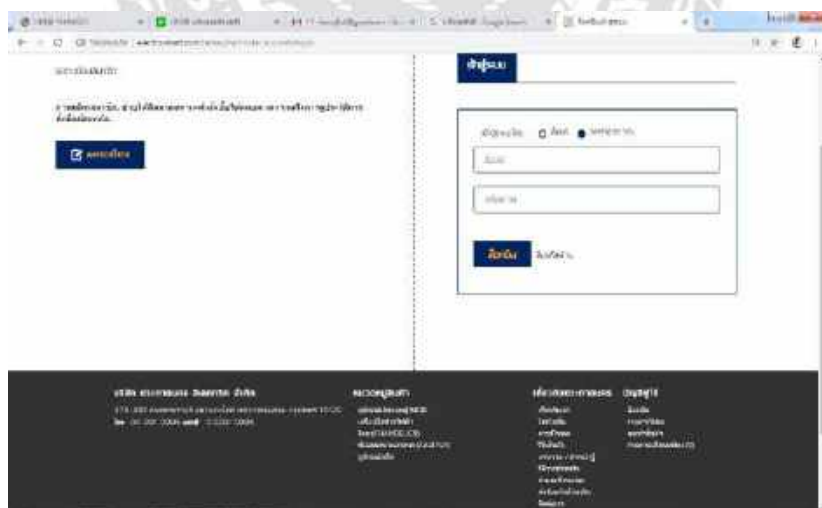
ขั้นตอนการสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์

- 1) เข้าสู่หน้าเว็บไซต์ <http://www.electric-mart.com> ของร้าน



รูปที่ 4.4 หน้าเว็บไซต์สั่งซื้อสินค้า

- 2) การล็อกอินเข้าสู่ระบบ



รูปที่ 4.5 หน้าเว็บไซต์ Login เข้าสู่ระบบ

จากรูปที่ 4.5 เป็นการเข้าสู่ระบบหน้าเว็บไซต์สำหรับสมาชิกที่เคยสั่งซื้อสินค้ากับทางเราแล้วและการสมัครสมาชิก, ช่วยให้ติดตามสถานะคำสั่งซื้อได้ตลอดเวลา รวมถึงการดูประวัติการสั่งซื้อย้อนหลัง.

3) ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่

ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่
หน้าแรก > บัญชีผู้ใช้ > ลงทะเบียน

ติดต่อเรา

กรุณาทำ ☐ บุคคลทั่วไป ☒ บริษัท

* ชื่อ ชื่อ

* นามสกุล นามสกุล

* วันเกิด วันเกิด

* เลขประจำตัวประชาชน เลขประจำตัวประชาชน

* อีเมล อีเมล

* เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์

อาชีพ อาชีพ

ที่อยู่

บริษัท บริษัท

* ที่อยู่ ที่อยู่

ที่อยู่(รอง) ที่อยู่(รอง)

* อำเภอ อำเภอ

รหัสไปรษณีย์ รหัสไปรษณีย์

* ประเทศ Thailand

* จังหวัด --- เลือก ---

รหัสผ่าน

* รหัสผ่าน รหัสผ่าน

* ยืนยันรหัสผ่าน ยืนยันรหัสผ่าน

จดหมายข่าว

ต้องการข่าวสาร ☒ ใช่ ☐ ไม่

เว็บไซต์และรอบวัน เมื่อใดที่ต้องการ ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลงทะเบียน

รูปที่ 4.6 ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่

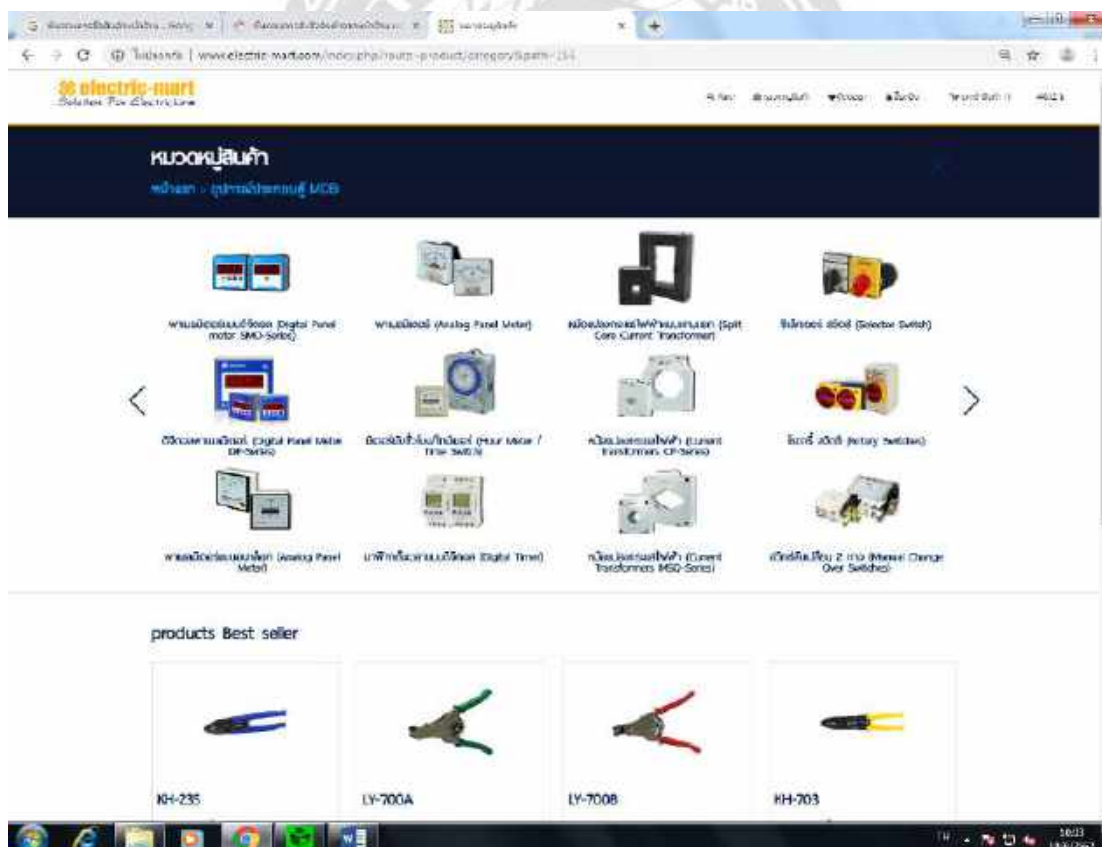
จากรูปที่ 4.6 การลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่ กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน กดยอมรับเงื่อนไขของทางบริษัทและคลิกลงทะเบียน

- 4) เลือกหมวดหมู่สินค้า หรือ หมวดหมู่แบรนด์สินค้าที่ต้องการชมสินค้าจากร้านค้า



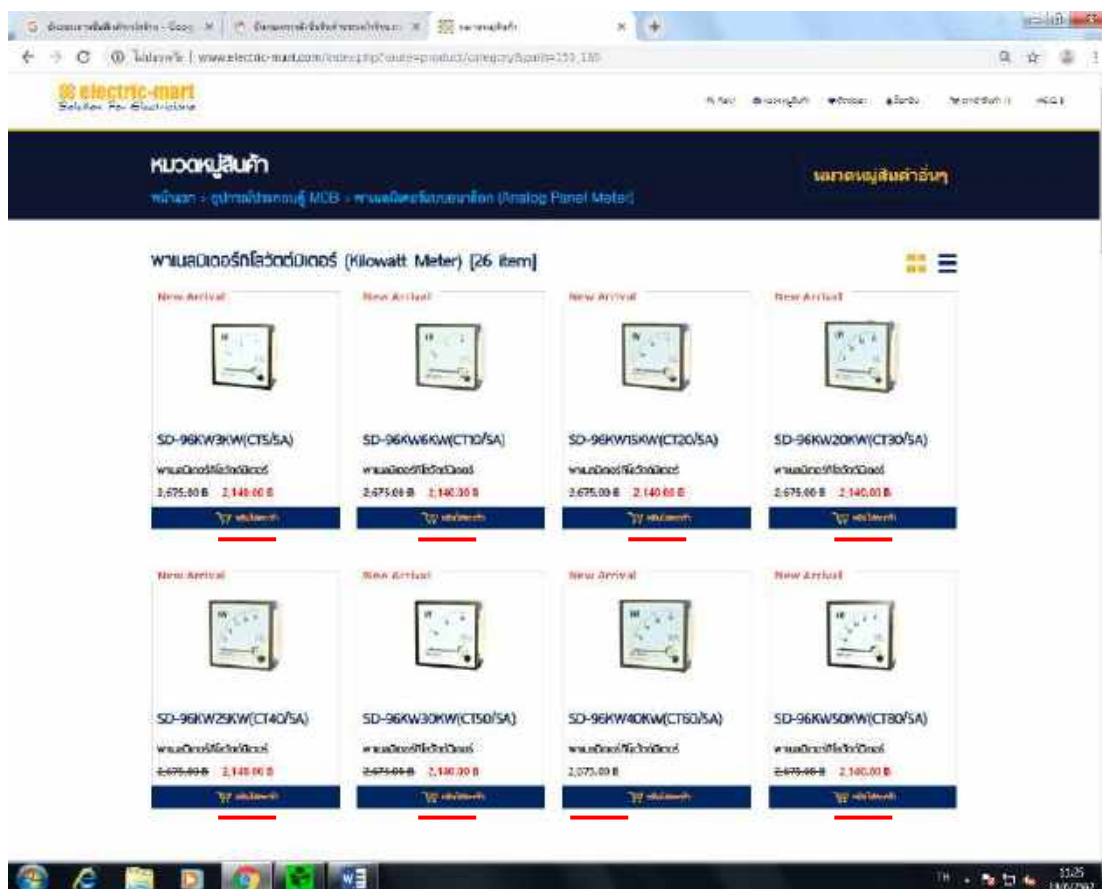
รูปที่ 4.7 เลือกหมวดสินค้า

- 5) เมื่อเลือกหมวดหมู่สินค้าที่ต้องการแล้ว จะปรากฏหน้าสินค้าแต่ละประเภทให้เลือกชม



รูปที่ 4.8 ตัวอย่างสินค้า

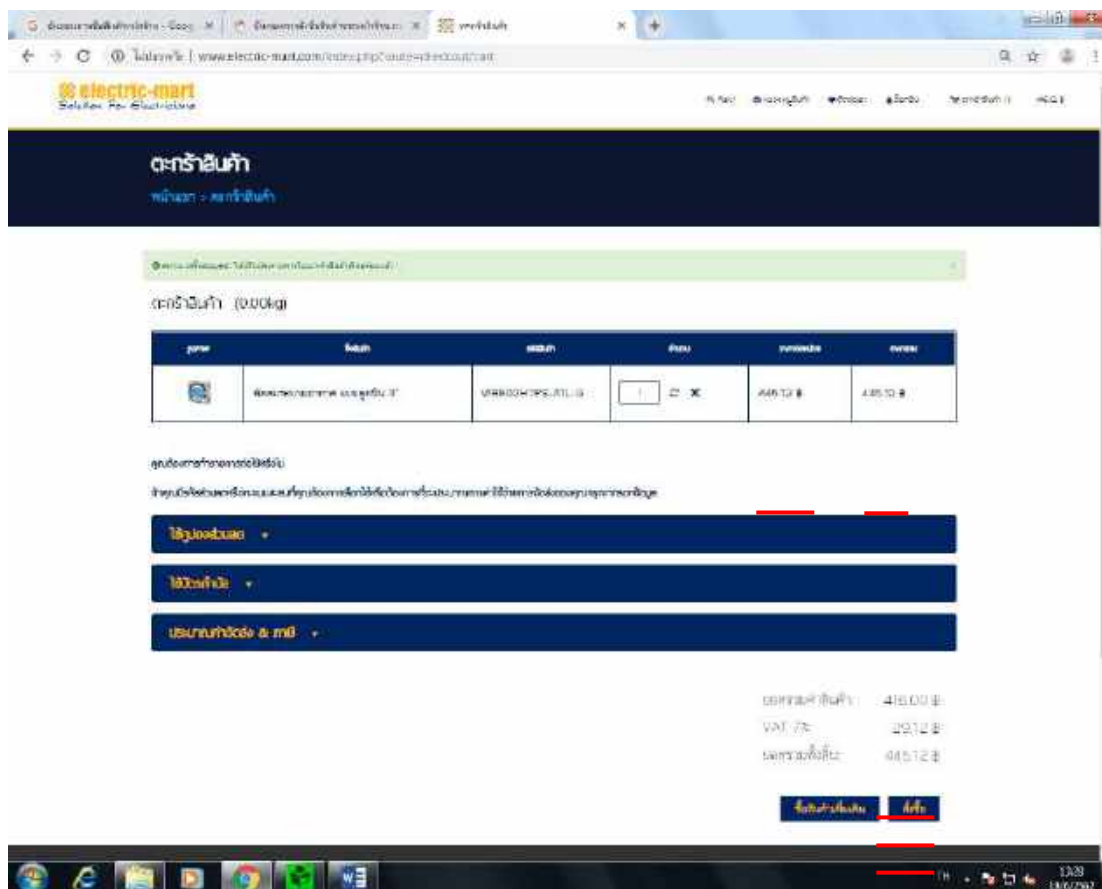
- ตัวอย่างสินค้า



รูปที่ 4.9 ตัวอย่างสินค้า

จากรูปที่ 4.9 เมื่อคลิกเลือกประเภทของสินค้า จะปรากฏหน้าสินค้าในประเภทนั้นๆ จะแสดงสินค้าแต่ละแบบ มีอะไรบ้าง เมื่อเจอสินค้าที่ต้องการก็คลิกที่หยิบใส่ตะกร้า

6) ตะกร้าสินค้า



รูปที่ 4.10 ตะกร้าสินค้า

จากรูปที่ 4.10 กดที่ตะกร้าสินค้าก็จะปรากฏหน้าจอขึ้น เกี่ยวกับราคา จำนวนสินค้า หรือ ถ้ามีรหัสส่วนลดหรือคะแนนสะสมที่คุณต้องการเลือกใช้หรือต้องการที่จะประมาณการค่าใช้จ่ายการจัดส่งของคุณกรุณกรอกข้อมูล แล้วกดสั่งซื้อตัวอย่างสินค้า

7) หลังจากกดสั่งซื้อก็ทำตามขั้นตอนนี้

- เมื่อเลือกสินค้าที่ต้องการครบเรียบร้อยแล้ว CHECKOUT (ที่อยู่จัดส่ง,ชำระเงิน)
- ชำระเงิน ด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร
- ลูกค้านำแจ้งการชำระเงิน ทาง E-mail
- รอการติดต่อกลับจากทางร้าน ยืนยันรายละเอียดการสั่งซื้อ
- รอรับสินค้า รอรับสินค้าตามที่อยู่ที่ท่านแจ้งไว้

➤ โปรแกรมเช็คสินค้า

โปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมเช็ครายการสินค้า ใช้เมื่อลูกค้าส่งสินค้าโดยใช้รหัสสินค้าในการเช็ค ในการพิมพ์เช็คสินค้าจะต้องใช้ * เป็นตัวเริ่มต้นและเป็นตัวปิด เช่น *AB1234* เสร็จแล้วตรวจสอบว่ามีสินค้าหรือไม่ สต็อกของที่ไหน สินค้ามีพอต่อการสั่งซื้อของลูกค้าหรือไม่ ต่อมาก็ดูราคาของสินค้า ราคาที่แจ้งในนี้จะไม่รวม Vat เราต้องไปบวก Vat เอง เมื่อเช็คสินค้าแล้วมีของพอต่อการสั่งซื้อ ก็จะส่งข้อมูลของสินค้าให้ลูกค้าทราบ

➤ ทำใบเสนอราคา

ทำใบเสนอราคาขายสินค้า ทำเมื่อลูกค้าทักมาสอบถามสินค้า และขอทราบราคา ส่วนลด แล้วจึงขอใบเสนอราคาเพื่อไปยื่นอนุมัติ ในใบเสนอราคาจะต้องมีราคาขายสินค้า ส่วนลดที่ให้ลูกค้า บางบริษัทจะมีค่าจัดส่งด้วย เนื่องจากไม่ได้มารับสินค้าที่หน้าร้าน หรือ ระยะทางไกลกว่าที่บริษัทกำหนดไว้

➤ ใบรับแจ้งซ่อม-เคลมสินค้า

เป็นการทำใบรับแจ้งซ่อม-เคลมสินค้า ในโปรแกรม Microsoft Excel ทำเมื่อลูกค้าส่งสินค้าไปแล้วสินค้าเกิดการชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้ จึงนำส่งคืนสินค้าเพื่อตรวจสอบและทำการซ่อม ในกรณีที่ซ่อมไม่ได้และสินค้าอยู่ในระยะเวลาประกัน (6เดือน) นับจากหน้าบิล ทาง QC จะทำการเคลมตัวใหม่และส่งคืนลูกค้า เอกสารนี้จัดทำขึ้นเพื่อบันทึกข้อมูลการรับเข้าและส่งคืนสินค้าให้กับลูกค้า

➤ ทำ Power point นำเสนอสินค้า



รูปที่ 4.11 ทำ Power point สินค้าแบรนด์ Qubix

จากรูปที่ 4.11 เป็นการนำ Power point นำเสนอสินค้าแบรนด์ Qubix ว่ามีสินค้าอะไรบ้าง มีคุณสมบัติอย่างไร ใช้ยังไง ได้รับมาตรฐานอะไร ในการทำให้อ้างอิงจากแคตตาล็อกสินค้าเรียงตามหน้าแคตตาล็อก นำข้อมูลในแคตตาล็อกมากรอกลงใน Power point เพื่อใช้ในการนำเสนอโปรดัคในที่ประชุมหรือเพื่อให้พนักงานในบริษัทได้ศึกษาสินค้าที่จำหน่าย เพื่อเป็นความรู้เวลาที่ลูกค้าถามจะได้ตอบได้อย่างแม่นยำ

➤ Customer Journey

คือ ทฤษฎีการทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อโน้มน้าวพฤติกรรมกรบริโภคของลูกค้าได้ถูกช่วงเวลาและถูกวิธี ซึ่งทั้งหมดนี้ คือ จุดประสงค์หลักของการทำการตลาด



รูปที่ 4.12 ทำ Customer journey

จากรูป 4.12 นี้คือขั้นตอนการเดินทางของลูกค้าในการมาซื้อสินค้าและบริการในบริษัทประกอบอย่างละเอียด เป็นการระบุขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ การรับรู้ ต่อด้วยการเข้ามาซื้อสินค้าและการบริการหลังการขาย

- การทำ **Customer Journey** จะทำให้เราทราบถึงปัญหาของการบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ถูกต้อง

บทที่ 5

สรุปผลปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 จากการศึกษาและทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายภายในบริษัทประกันภัยรูปจำกัด เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการขายเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงาน และให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีหน้าที่ รับโทรศัพท์และตอบไลน์ในการสั่งซื้อสินค้า เช็กสินค้าในสต็อกสินค้าและแจ้งราคา ส่วนลด โปรโมชั่น ให้ลูกค้าทราบ ถ้าลูกค้าตกลงสั่งซื้อก็ทำการเปิดบิลใบสั่งขายโดยเขียนชื่อลูกค้า รหัสสินค้า ราคา ส่วนลด และประสานงานส่งต่อไปให้แผนกADMINทำใบส่งเปิดบิล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ทำ Powerpoint สินค้าในการนำเสนอต่อที่ประชุมและ ทำการตลาดโดยการทำ Customer Journey เพื่อศึกษาวิถีการเดินทางของลูกค้าต่อองค์กรของเรา ดูข้อดีและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานขาย เพื่อพัฒนาแต่ละขั้นตอนของการขายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จากการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัทประกันภัยรูป จำกัด ทำให้ได้เรียนรู้การปฏิบัติงานใน ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการขายเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและสามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

- 5.1.2.1 เนื่องจากสินค้าในบริษัทมีจำนวนมากและมีสินค้าหลายแบรนด์หลายยี่ห้อ ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความรู้จักและทำความเข้าใจในตัวสินค้า
- 5.1.2.2 ขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่มีมากเกินไป เกิดความล่าช้าในการขายสินค้า
- 5.1.2.3 เนื่องจากการยกเลิกสินค้าบางแบรนด์ที่เคยนำเข้า และมีการนำเข้าสินค้าใหม่ที่มาแทน รหัสสินค้าบางตัวที่ลูกค้าเคยซื้อก็เปลี่ยนใหม่ ทำให้เกิดการผิดพลาดในการใช้รหัสสินค้า

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

- 5.1.3.1 ควรปรับขั้นตอนการทำงานให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
- 5.1.3.2 ควรยกเลิกรหัสสินค้าที่ไม่ได้นำเข้าออกจากระบบ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน
- 5.1.3.3 ควรแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนเพื่อที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ได้รับประสบการณ์จริงในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและการปรับตัวเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น และได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของการตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งยังได้รับประสบการณ์การทำงานในสภาวะ แวดล้อมและสถานการณ์จริงซึ่งอาจพบเจอปัญหาในการทำงานบ้างและต้องเรียนรู้ที่จะหาทางแก้ไขปัญหาก็ถือว่าเป็นประสบการณ์ที่มีค่ามากนอกจากนี้แล้วยังได้ทำงานที่ไม่เคยคิดว่าจะทำได้ดีและมีบางงานที่ได้ทำแล้วรู้สึกไม่ชอบทำให้พบว่าตนเองเหมาะสมกับงานในลักษณะใด ซึ่งถือว่ามีส่วนที่จะช่วยในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคตได้

5.2.2 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจ

5.2.2.1 ได้เรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงทั้งยังได้รับประสบการณ์การทำงาน

5.2.2.2 ทำให้มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

5.2.2.3 ได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของการตรงต่อเวลา

5.2.2.4 ทำให้พบว่าตนเองเหมาะสมกับงานในลักษณะใด จะช่วยในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคตได้

5.2.3 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.3.1 การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในช่วง 2 สัปดาห์สุดท้ายตรงกับเวลาเรียน จึงทำให้ต้องขาดเรียน 2 สัปดาห์

5.2.3.2 ข้อมูลของบริษัทและวิธีการทำงานบางอย่างไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้

5.2.4 ข้อเสนอแนะ

5.2.4.1 ควรจัดเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาให้พอดี ไม่ให้เกินเวลาเรียน

บรรณานุกรม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกทากุล. (2562). การหาความต้องการของลูกค้า (*Customer Requirement*). เข้าถึงได้จาก

<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/165-customerrequirement.html>

Monchai. (2553). การตลาด กับ การขาย ต่างกันอย่างไร. เข้าถึงได้จาก

<http://oknation.nationtv.tv/blog/monchai83/2010/12/17/entry-1>

Pornpat Wattananiyomkajohn. (2561). 15 บุคลิกของนักขายที่ประสบความสำเร็จ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.sales100million.com/single-post/15-Characteristics-of-successful-saleperson>





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รูปที่ ก.1 ทำ Powerpoint นำเสนอสินค้า



รูปที่ ก.2 รับออเดอร์สั่งซื้อสินค้าลูกค้าหน้าร้าน



รูปที่ ก.3 เช็กสินค้าตามที่ลูกค้าสั่ง ตรวจสอบความถูกต้องและสภาพของสินค้า



รูปที่ ก.4 เช็กสต็อกสินค้าที่จำหน่าย



รูปที่ ก.5 ทดสอบความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้า



รูปที่ ก.6 เช็คข้อมูลการสั่งซื้อของลูกค้า

ภาคผนวก ข

บทความทางวิชาการ

บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

The Roles and Responsibilities of Sales Assistant At Praguynakorn Group Company Limited

บทคัดย่อ

บริษัทในเครือประกายนคร ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดมาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์นำเข้าจากต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ของประกายนครเอง ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและมูลค่าราคาที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำเสนอด้านงานบริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

จากการที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงาน ณ บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายเพื่อฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงานและช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้

คำสำคัญ : ทักษะ/ประสบการณ์/การบริการ

Abstract

Praguynakorn Group Company Limited has operated the trading business of electrical

devices for over 50 years. It aims to deliver high quality products imported from abroad its own brand with reasonable prices, and service excellence to customers.

The students took an internship with this company as a sales assistant to practice selling and working skills in this area. This also included customer care services. At the end of this cooperative program, the students can utilize a lot of experience gained for future careers.

Keywords : service, skills, experience

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายของบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า และฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการปฏิบัติงานด้านการตลาดในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย ภายใน บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาบทบาท และหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานขายบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
3. ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะการทำงาน ขั้นตอนการทำงานในส่วนงานด้านการตลาดตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงานขายของบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
2. ได้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ไฟฟ้า ความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า
3. ได้สร้างโอกาสในการขาย สร้างฐานลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
ที่ตั้งสถานประกอบการ 476-492 ถนน
พระราม3 แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม
กรุงเทพฯ 10120เบอร์โทรศัพท์ 02 291 0995 ,
02 689 3628เบอร์แฟกซ์ 0 2291 0996 อีเมล
sales@praguynakorn.com

ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับ

มอบหมาย

นางสาวสุริดา บุญครอง ตำแหน่งงาน ผู้ช่วย
พนักงานขาย ลักษณะการทำงานทำหน้าที่ช่วย
ขายสินค้าหน้าร้าน สำหรับลูกค้าที่มาซื้อสินค้า
หน้าร้าน รับโทรศัพท์ ตอบไลน์ลูกค้าที่สั่งซื้อ
สินค้า เช็กสินค้าในสต็อกเดิน เอกสารสั่งซื้อ
สินค้า และทำ Power point นำเสนอสินค้า

นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ ตำแหน่งงาน
ผู้ช่วยพนักงานขาย ลักษณะการทำงาน ทำ
หน้าที่ช่วยขายสินค้าหน้าร้าน สำหรับลูกค้า
ที่มาซื้อสินค้าหน้าร้าน รับโทรศัพท์ ตอบไลน์
ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า เช็กสินค้าในสต็อกเดิน
เอกสารสั่งซื้อสินค้า และทำ Power point
นำเสนอสินค้า

ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา: คุณจารุณี แยมประดิษฐ์
ตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา: Senior
HR Executive

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินงาน วันที่ 15
พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562
วันเวลาในการปฏิบัติสหกิจ วันจันทร์ – วัน
เสาร์ เวลา 08.30 น. – 17.30 น.

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการ
2. ทบทวนเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาแนวความคิดและขั้นตอนการทำงานกับพนักงานที่ปรึกษา
4. เริ่มปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับขั้น
5. จัดทำโครงงานและเอกสารประกอบ
6. ตรวจสอบข้อมูลโครงงานรายสัปดาห์
7. นำเสนอโครงงาน

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

อุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์

- คอมพิวเตอร์ DELL
- โทรศัพท์สำนักงานใช้ภายใน
- โทรศัพท์มือถือ
- เครื่องปริ้นเอกสาร

อุปกรณ์ด้านซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Word 2013
- โปรแกรม Microsoft Power point 2013
- โปรแกรมที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นเอง เช่น โปรแกรมที่ใช้เช็คสินค้า โปรแกรมบันทึกประวัติการซื้อขาย

สรุปผลโครงงาน

จากการศึกษาและทำงานเกี่ยวกับ “บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย

บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด” ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลจากพี่ๆที่ปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน สอดแทรกความรู้ ข้อมูลและประโยชน์ เพื่อเป็นความรู้ให้ผู้ที่ศึกษาหรือผู้ที่สนใจขั้นตอนการทำงานตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขาย โครงงานของเรานำเสนอออกมาในรูปแบบที่เน้นเนื้อหา เพื่อความเข้าใจง่าย ผู้จัดทำมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระเป็นอย่างมาก และมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในโอกาสต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงงาน

1. เนื่องจากสินค้าในบริษัทมีจำนวนมากและมีสินค้าหลายแบรนด์หลายยี่ห้อ ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความรู้จักและทำความเข้าใจในตัวสินค้า
2. ขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่มีมากเกินไป เกิดความล่าช้าในการขายสินค้า ทำให้ลูกค้ารอสินค้าและใบเสร็จนาน
3. เนื่องจากการยกเลิกสินค้าบางแบรนด์ที่เคยนำเข้า และมีการนำเข้าสินค้าใหม่ที่มาแทน รหัสสินค้าบางตัวที่ถูกค้าเคยซื้อก็เปลี่ยนใหม่ ทำให้เกิดการผิดพลาดในการใช้รหัสสินค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
2. ควรยกเลิกรหัสสินค้าที่ไม่ได้นำเข้าออกจากระบบ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน
3. ควรมีการรับบุคลากรเพิ่ม และแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนเพื่อที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ได้รับประสบการณ์จริงในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและการปรับตัวเพื่อให้งานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น และได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของการตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ ต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งยังได้รับประสบการณ์การทำงานในสภาวะแวดล้อม และสถานการณ์จริงซึ่งอาจพบเจอปัญหาในการทำงานบ้างและต้องเรียนรู้ที่จะหาทางแก้ไขปัญหาลือว่าเป็นประสบการณ์ที่มีค่ามากนอกจากนี้แล้วยังได้ทำงานที่ไม่เคยคิดว่าจะทำได้ดีและมีบางงานที่ได้ทำแล้วรู้สึกไม่

ชอบทำให้พบว่าตนเองเหมาะสมกับงานในลักษณะใดซึ่งถือว่ามีส่วนที่จะช่วยในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคตได้

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจ

1. ได้เรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงทั้งยังได้รับประสบการณ์การทำงาน
2. ทำให้มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น เข้ากับคนอื่นๆ ได้ดียิ่งขึ้น
3. ได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของการตรงต่อเวลา

4. ทำให้พบว่าตนเองเหมาะสมกับงานในลักษณะใด จะช่วยในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคตได้

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในช่วง 2 สัปดาห์สุดท้ายตรงกับเวลาเรียน จึงทำให้ต้องขาดเรียน 2 สัปดาห์
2. ข้อมูลของบริษัทและวิธีการทำงานบางอย่างไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเวลาในการปฏิบัติสหกิจให้พอดีไม่ให้เกินเวลาเรียน
2. ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานในการทำเอกสารยื่นเรื่องสหกิจศึกษา

ภาคผนวก ก

โปสเตอร์

บทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานขาย บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด

The Roles and Responsibilities of Sales Assistant at City's Spark Group co. ,Ltd



นางสาว สุธิดา บุญครอง 5904300119

นาย ชีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์ 5904300120

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ณัฏฐา คันธระวณิชช์

รายละเอียดสถานประกอบการ



ชื่อสถานประกอบการ บริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
พนักงานที่ปรึกษา คุณจารุณี แยมประดิษฐ์
ระยะเวลาปฏิบัติงาน 15 พฤษภาคม 2562 - 30 สิงหาคม 2562

บทคัดย่อ

บริษัทในเครือประกายนคร ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดมาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศและผลิตภัณฑ์ภายในแบบครบวงจรของประกายนครเอง ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี และ มีมูลค่าราคาที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำเสนอผลงานบริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้มากที่สุด

จากการที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงาน ณ บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายเพื่อฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงานและช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายของบริษัท ประกายนครกรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและฝึกทักษะประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของการขายและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะการทำงานขั้นตอนการทำงานในส่วนงานด้านการตลาดตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานขายของบริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด
2. ได้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ไฟฟ้า ความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า
3. ได้สร้างโอกาสในการขาย สร้างฐานลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

ผลการปฏิบัติงาน

1. การบูรณาการความรู้กับการฝึกสหกิจศึกษา
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. สิ่งที่ได้รับจากการออกปฏิบัติสหกิจศึกษา



สรุปผล

จากการปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ บริษัทประกายนครกรุ๊ป จำกัด ได้รับประสบการณ์จริงในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานและการปรับตัวเพื่อให้งานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น และได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของการตรงต่อเวลามีความรับผิดชอบต่อการกระทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งยังได้รับประสบการณ์การทำงานในสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์จริงซึ่งอาจพบเจอปัญหาในการทำงานบ้างและต้องเรียนรู้ที่จะหาทางแก้ไขปัญหานั้นว่าเป็นประสบการณ์ที่มีค่ามากนอกจากนี้แล้วยังได้ทำงานที่ไม่เคยคิดว่าทำได้ดีและมีบางงานที่ได้ทำแล้วรู้สึกไม่ชอบทำให้พบว่าตนเองเหมาะสมกับงานในลักษณะใด ซึ่งถือว่ามีส่วนที่จะช่วยในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพในอนาคตได้

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวสุธิดา นุญครอง
รหัสนักศึกษา : 5904300119
ภาควิชา : การตลาด
คณะ : บริหารธุรกิจ
ที่อยู่ปัจจุบัน : 448/97 ถ.พระราม3 แขวงบางโคล่
เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120

เบอร์โทร : 097-008-2003
E-mail : Tanoyllsd@gmail.com



ชื่อ-นามสกุล : นายธีรเทพ แสงศรีมณีวงศ์
รหัสนักศึกษา : 5904300120
ภาควิชา : การตลาด
คณะ : บริหารธุรกิจ
ที่อยู่ปัจจุบัน : 939/54 ถ.จันทน์28/2 แขวงทุ่งวัดดอน
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

เบอร์โทร : 086-623-2339
E-mail : e.-.llsd@hotmail.com