



รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

กระบวนการขายของบริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด

Sales process of Thai Sky Shutter And Construction Company Limited

โดย

นางสาวนพัชร์ ร่อไกรเพชร 5704300112

นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา 5714300015

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ

กระบวนการขายบริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

Sales process of Thai Sky Shutter And Construction Company Limited

รายชื่อผู้จัดทำ

นางสาวนพัตถร รอไกรเพชร

นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา

ภาควิชา

การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด
ประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560



คณะกรรมการการสอบโครงการ

Handwritten signature

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา)

Handwritten signature

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณ มานัส คงน้ำจืด)

Handwritten signature

.....กรรมการกลาง

(ดร.ชลิตา รัตตสาร)

Handwritten signature

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ : กระบวนการขายของบริษัท ไทยสกายซัตเตอร์ แอนด์
คอนสตรัคชั่น จำกัด
หน่วยกิต : 5
คณะผู้จัดทำ : นางสาวนพัชฌร รอไกรเพชร 5704300112
นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา 5714300012
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจาวรรณ บวรกุลภา
ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา : การตลาด
คณะวิชา : บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา : 3/2561

บทคัดย่อ

บริษัทไทยสกาย ซัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่จัดทำเกี่ยวกับ
ประตूम้วนทุกชนิด ระบบอัตโนมัติ ระบบมือดึง และระบบรอกโซ่ ติดตั้ง โดยช่างที่ชำนาญและ
มีมาตรฐานสูงประกอบกิจการการจำหน่ายและติดตั้งประตूम้วนทุกชนิด เช่น ภายใน บ้าน
โรงรถ เชิงพาณิชย์ โรงงาน ห้างสรรพสินค้า ออฟฟิศ เป็นต้น วัตถุประสงค์ 1.เพื่อมุ่งศึกษาการ
ปฏิบัติงานด้านบริการของกระบวนการขายของบริษัท ไทยสกาย ซัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น
จำกัด และ การปฏิบัติงานด้านบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สรุปขั้นตอนในการกระบวนการขาย
ได้ 7 ข้อดังนี้ 1. หาลูกค้า 2. ติดต่อลูกค้า 3.นำเสนอสินค้า 4. ตกลงราคา 5. รับคำสั่งซื้อ 6. ยืนยัน
คำสั่งซื้อ 7. ปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าสั่งซื้อเสนอแนะ ควรเริ่มทำโครงการในระหว่างที่ฝึกงานเพื่อ
สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะช่วยให้โครงการเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด

ความสำคัญ : กระบวนการขาย

Project Title : Sales process of Thai Sky Shutter And Construction
Company Limited.
Credit : 5
By : Miss Napatthorn Rorkaripesd 5704300112
Miss Tassanee Aonta 5714300015
Advisor : Assistant Professor Dr. Benjawan Bowonkulpa
Degree : Bachelor of Business Administration
Major : Marketing
Faculty : Business Administration
Semester / Academic Year : 3/2018

Abstract

THAI SKY Shutter & Construction Company Limited is a company that produces automatic, manual and chain hoist rolling Shutters. They are professionally installed by technicians with high standards, they also are knowledgeable and can install shutters for all types of buildings and businesses, for example indoor, house, shop, factory, mall, office etc. The cooperative education students were assigned to a salesman helper tasked with the duty of visiting the customers in many locations. To represent the company well, you must write down the measurements of doors sizes, and installation instructions. Once complete, preparation of the price was made to show the customer for a final decision. The authors learned how to impress the consumer and understand the processed of work in real situations and learn necessary skills for future work.

Keywords : Thai Sky Shutter, automatic shutter, manual shutter.

Approve By
.....

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา

ตามที่คณะผู้จัดทำ นางสาวนพัชร์ รอไกรเพชร และ นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา นักศึกษาภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึงวันที่ 31 สิงหาคม ในตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายขาย ณ บริษัทไทยสกายซัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง “กระบวนการขาย”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว คณะผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวนพัชร์ รอไกรเพชร

นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา

นักศึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การคณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัทไทยสกายซ์เตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝั่งดังนี้

1 คุณ มนต์ คงน้ำจืด ผู้จัดการแผนกฝ่ายขาย

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจาวรรณ บวรกุลภา อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาว นพัตถร รอไกรเพชร

นางสาว ทศนีย์ อ่อนตา

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด เป็นบริษัทรับผลิตและติดตั้งประตूम้วนในรูปแบบของ ระบบไฟฟ้า ระบบรอกโซ่ และ ระบบดึงมือ เป็นต้น อีกทั้ง เป็นบริษัทที่ผลิต รับผิดชอบ ประตूम้วน โครงสร้างเหล็กแล้วยังมีบริการต่างๆของบริษัท ผลิต และ ติดตั้ง โดยช่างที่ชำนาญและมีมาตรฐานสูง ประกอบกิจการจำหน่ายและติดตั้งประตूम้วนทุกชนิด เช่น บ้าน โรงรถ เชิงพาณิชย์ โรงงาน ห้างสรรพสินค้า ออฟฟิศ ในปัจจุบันบริษัทที่รับผลิตและติดตั้งประตूम้วนนั้นเกิดขึ้นมากมายหลากหลายของแต่ละบริษัท จะมีการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นได้และทำให้การหาลูกค้าใหม่ๆค่อนข้างเป็นไปได้ยากและ รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคแสวงหาบริษัทที่ติดตั้งประตूम้วนที่ถูกกว่า บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการรักษารฐานลูกค้าเอาไว้ให้ได้ดีที่สุด และการเข้าหาลูกค้ายรายใหม่การบอกต่อจากลูกค้าเก่าที่มาใช้บริการจึงทำให้มีลูกค้าใหม่ได้รวมไปถึงการรับซ่อมและการบริการหลังการขายจึงทำให้บริษัทไทยสกายยังคงมีลูกค้าให้ความสนใจในสินค้าและการบริการของบริษัทดังนั้นทางบริษัทไทยสกายจึงมุ่งเน้นการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายรวมถึงคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานแข็งแรงทนทานต่ออายุการใช้งานทั้งนี้การให้บริการและการปฏิบัติงานที่ดีของบริษัทไทยสกายจึงทำให้บริษัทไทยสกายเป็นบริษัทที่รับผลิตและติดตั้งประตूम้วนที่ดีและได้มาตรฐาน

ดังนั้น กระบวนการขายจึงมีความสำคัญทำให้เกิดความสนใจที่ได้มาปฏิบัติงานสหกิจที่บริษัทไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด และได้ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสานงานพูดคุยลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการขายต่างๆของบริษัท พร้อมนำเสนอการขายเกี่ยวกับประตूम้วนให้กับลูกค้าเพื่อศึกษาการขายที่ดี และได้นำมาปรับปรุงใช้ในการแก้ไขในข้อมูลของการขายและรู้ถึงเรื่องของการใช้มารยาทต่างๆการวางตัวที่ดีและรวมการขายหรือการให้บริการกับผู้บริโภคจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตัวสินค้าและบริษัทเพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจต่อตัวสินค้าที่เกี่ยวข้องกับประตूम้วนของเราและการขายนั้นสามารถประสบความสำเร็จไปในทางที่ดีได้และตามที่คาดหวัง

เพราะบริษัทนั้นต้องพยายามสร้างจุดขายและพัฒนาสินค้าให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีความสนใจเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อปฏิบัติงานและศึกษากระบวนการขาย ของ บริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 พื้นที่ของการศึกษาการทำโครงการสหกิจศึกษาคั้งนี้คือ บริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

1.3.2 ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ช่วยฝ่ายขาย

1.3.3 ระยะเวลาในการศึกษาปฏิบัติงาน คือ วันที่ 14 พฤษภาคม ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ศึกษาปฏิบัติงานกระบวนการขายและเสนอแนะการขายที่ดีต่อการวางแผนการขาย

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดทำโครงการเรื่อง “ กระบวนการขาย ” มีขั้นตอนและการปฏิบัติงานและคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับแผนกขาย ทางคณะผู้จัดทำได้ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 รูปแบบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการขาย

ทฤษฎีการขาย ตัวที่หนึ่ง แปลว่า ความตั้งใจหรือความเอาใจใส่ ซึ่งเราต้องใส่ใจในการผลิตสินค้าหรือบริการให้ออกมาอย่างมีคุณภาพตามที่ได้วางใจใส่ใจในการปรับปรุงแก้ไขสินค้าหรือบริการในทุกขั้นตอน เพื่อให้ได้สินค้าที่ดีตรงตามมาตรฐานให้ได้มากที่สุดทั้งนี้ทั้งนั้นเราต้องรู้จักแข็งและจุดอ่อนของสินค้า หรือบริการของเรา เช่น ข้อดี คือมีคุณภาพข้อดีหรือราคาที่จะแพงกว่าสินค้าในท้องตลาดประเภทเดียวกันและเราต้องตอบลูกค้าได้อย่างทะลุปรุโปร่งถึงสินค้าหรือบริการของเรามีคุณภาพประโยชน์ที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการจะได้รับอย่างไรบ้าง

ทฤษฎีการขาย ตัวที่สอง แปลว่า ความสนใจในปัจจุบันนี้เราจะเห็นได้ว่าธุรกิจตอนนี้เน้นสินค้าและบริการอยู่มากมายนับกันไม่หมดว่ามีทั้งหมดเท่าไร และจะมีพวกแบรนด์ใหม่ๆเกิดขึ้นมาเรื่อยๆแต่คุณเคยสงสัยมั้ยว่าในบรรดาแบรนด์อันมากมายมหาศาลคุณสามารถจำได้ทั้งหมดก็แบรนด์คำตอบน่าจะอยู่ในหลักร้อยแบรนด์ ซึ่งคำตอบก็คือว่าเป็นเพราะแบรนด์ที่คุณจำได้แบรนด์เหล่านั้นสร้างความสนใจขึ้นมา จนคุณได้จดจำแบรนด์เหล่านั้นไว้บางแบรนด์คุณก็อาจจะไม่เคยได้ซื้อสินค้าหรือบริการของเค้าแต่เห็นจนจำได้เพราะเค้าใช้การโปรโมทสร้างความสนใจดึงคนเข้ามานั่นเอง

ทฤษฎีการขาย ตัวที่สาม แปลว่า ความปรารถนาความปรารถนานั้นเป็นสิ่งที่มันมากกว่าต้องการ มันคือความหลงใหลที่ดึงลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้า หรือบริการของคุณซึ่งวิธีการสร้างหรือความปรารถนาให้บังคับในตัวลูกค้าจะเหมาะสำหรับตลาดเฉพาะกลุ่ม ที่ลูกค้ามีกำลังซื้อในระดับสูงและต้องการความแตกต่าง หลักการตลาดแบบนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความปรารถนาจะได้สินค้านี้ไปครอบครองทำให้สินค้าเรามีระดับจะทำให้วันต่อๆไปลูกค้าต้องมาจองคิวซื้อสินค้ากัน

ทฤษฎีการขาย ตัวที่สี่ แปลว่า การกระทำ การกระทำในที่นี้ คือ การตกลงที่จะซื้อสินค้า หรือ บริการนี้กับคุณ สำหรับวิธีการทำให้ลูกค้าซื้อสินค้า หรือบริการของเรานั้น ก็สามารถทำได้ด้วยการ ประชาสัมพันธ์ถึงแบรนด์ของคุณให้ลูกค้าทราบ ผ่านสื่อการ โปรมิต่างๆเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาดูรายละเอียด ของสินค้าได้ง่ายขึ้น หรือสามารถซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ได้เลย ยิ่งดีใหญ่ เป็นการเพิ่มช่องทางในการขายได้ มากขึ้น

ทฤษฎีการขาย ตัวที่ห้า แปลว่า ความพึงพอใจ ซึ่งก็เป็นการสร้างคุณสมบัติพิเศษของสินค้า หรือ บริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อมาซื้อ หรือมาใช้บริการซึ่งก็มีหลักการง่ายคือสินค้า หรือ บริการของ คุณจะต้องออกสู่ตลาดให้เร็วกว่าคู่แข่ง ต้องมีคุณสมบัติเหนือกว่าสินค้าคู่แข่ง และสุดท้ายราคาของสินค้า ต้องสมเหตุสมผลไม่แพงลิบล้ำจนเอือมไม่ถึง (กรรณิการ์ เนาว แสงศรี.2553)

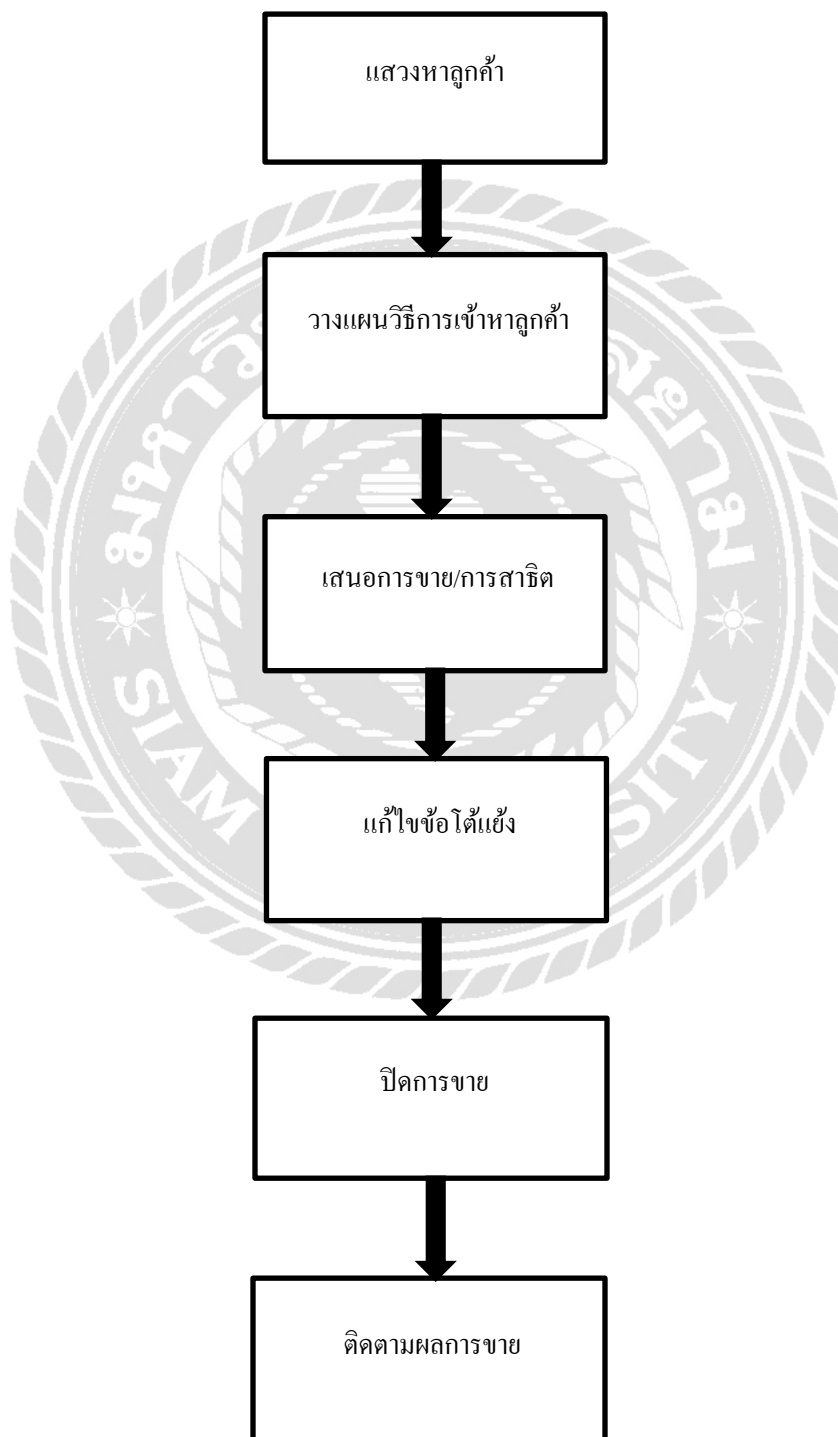
2.2 สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการขาย (พัทนันท์ ต่ายจันทร์.2545)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการการขาย คือ สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีข้อควรพิจารณาอยู่ 4ประการ ได้แก่

- สิ่งแวดล้อมของบริษัทที่มีแผนกลยุทธ์การตลาดหรือกิจกรรมทางการตลาด
- สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและยุคสมัยในสังคม
- สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไปเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
- สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปมีผลกระทบต่อกิจกรรมทางการตลาด

ยกตัวอย่างทฤษฎีการขายที่เกี่ยวข้อง ของกระบวนการขาย

เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานขายต้องเข้าใจในกระบวนการขาย ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ



1. แสวงหาลูกค้า

ขั้นตอนการแสวงหาลูกค้าเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการขาย เป็นขั้นตอนในการพิจารณาโอกาสหรือช่องทางสำหรับการขายสินค้า มีวิธีการหลายวิธีในการที่พนักงานขายจะสามารถตรวจสอบหาช่องทางหรือโอกาส เช่น

- หาข้อมูลลูกค้าใหม่จากลูกค้าปัจจุบันของบริษัท โดยการที่พนักงานขายอาจถามจากลูกค้าเก่าหรือลูกค้าปัจจุบันให้แนะนำชื่อและที่อยู่ของลูกค้ารายอื่นที่มีความสนใจหรืออาจเหมาะสมกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัท
- ข้อมูลจากวารสารในอุตสาหกรรมต่างๆ สิ่งพิมพ์ทางการค้า การอ้างอิงต่างๆ เช่น สมุดโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ทางธุรกิจ เป็นต้น
- รายชื่อของสมาชิกสมาคมวิชาชีพต่างๆ หรือสมาคมทางธุรกิจต่างๆ เช่น สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย สภาหอการค้า เป็นต้น
- ข้อมูลของลูกค้าที่ส่งมาเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการของบริษัท หรือลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

ไม่ใช่ลูกค้าทุกรายที่แสวงหาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ข้างต้นที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นลูกค้าของบริษัท ดังนั้นพนักงานขายจะต้องคัดเลือกลูกค้าที่คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคตก่อนที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปโดยลูกค้าที่คาดหวังควรมีความสามารถและมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ โดยอาจพิจารณาจากความมั่นคงทางการเงิน ปริมาณการใช้สินค้าของธุรกิจ สถานที่ตั้ง เป็นต้น ดังนั้นพนักงานขายไม่ควรจะเสียเวลาที่จะใช้ความพยายามในการขายแก่ลูกค้าที่มีความเสี่ยงหรือไม่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ โดยสรุปขั้นตอนในการแสวงหาลูกค้าที่คาดหวังดังนี้

1. จำกัดความลูกค้าคาดหวัง ต้องกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าคาดหวังหรือลูกค้าที่เป็นไปได้ เช่น มีอำนาจซื้อ เป็นผู้ตัดสินใจซื้อ มีความต้องการสินค้า เป็นต้น

2. ค้นหาลูกค้าคาดหวัง เมื่อกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าคาดหวังแล้วก็ทำการค้นหาลูกค้าคาดหวังจากแหล่งข้อมูลต่างๆ

3. หารายละเอียดและกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ พนักงานขายต้องทำการค้นหาข้อมูลของลูกค้าคาดหวังแต่ละรายให้ละเอียดและมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเป็นการถ่วงถ่วงลูกค้า

4. เปรียบเทียบคุณสมบัติของลูกค้าคาดหวังกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย เป็นการวางแผนกลยุทธ์ในการเข้าหาลูกค้าแต่ละรายเพื่อจะเลือกวิธีเสนอขายที่เหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด

2. วางแผนวิธีการเข้าหาลูกค้า

ขั้นตอนต่อไปคือการเข้าหาลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งปัญหาสำคัญสำหรับขั้นตอนนี้คือการหาผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งเป็นไปได้ยากที่จะรู้ พนักงานขายอาจหาข้อมูลของลูกค้าในเบื้องต้นก่อน ศึกษาว่าลูกค้าที่คาดหวังมีความต้องการอะไรบ้าง โดยที่จะต้องทำการศึกษาทั้งตัวบริษัทและตัวลูกค้าที่จะติดต่อ และตั้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการเข้าหาลูกค้า จากนั้นต้องทำการนัดหมายกับลูกค้าโดยต้องกำหนดเวลาและสถานที่ที่ชัดเจนในการเตรียมตัวก่อนเข้าหาลูกค้าพนักงานขายควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสมกับสถานที่ที่เข้าพบและเตรียมเอกสารและข้อมูลให้ครบถ้วน ในขั้นตอนการเข้าพบลูกค้า พนักงานขายควรเริ่มจากการแนะนำตัวให้ลูกค้าทราบว่าตนเป็นใคร มาจากไหน โดยอาจให้นามบัตรหรือของที่ระลึกที่มีชื่อบริษัทของผู้ขายเช่น ดินสอ ปากกา ปฏิทิน หรือตัวอย่างสินค้า เป็นต้นพนักงานขายอาจอ้างชื่อของลูกค้าเก่าหรือลูกค้าปัจจุบันที่แนะนำมาและแจ้งวัตถุประสงค์ในการเข้าหาที่ชัดเจนทั้งนี้ต้องไม่ลืมว่าเวลาของลูกค้าและเวลาของพนักงานขายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่ควรยึดเชื้อ

ประโยชน์ของการที่พนักงานขายได้วางแผนการก่อนเข้าหาลูกค้า ได้แก่

- ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่คาดหวังเพื่อเป็นการตรวจสอบความเป็นไปได้ของการเป็นลูกค้าที่แท้จริง เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- ลูกค้าคาดหวังเกิดความประทับใจต่อพนักงานขายที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและความสำเร็จในอดีตของลูกค้าคาดหวัง
- พนักงานขายสามารถเตรียมการแก้ไขปัญหาที่อาจต้องเผชิญไว้ได้ล่วงหน้า

3. เสนอการขาย และ/หรือ การสาธิต

หลังจากพนักงานขายสามารถเข้าถึงผู้ซื้อได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการขายคือการเสนอการขาย และ/หรือ การสาธิต วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้คือการบอกหรือแสดงให้เห็นให้ลูกค้าคาดหวังทราบว่าผลิตภัณฑ์ของผู้ขายสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร นั่นคือพนักงานขายต้องแสดงให้เห็นประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้ขาย เช่น ต้นทุนที่ลดลง การทำงานที่ง่ายขึ้น หรือผลกำไรที่จะเพิ่มขึ้น เป็นต้น แล้วพนักงานขายจะบอกลูกค้าให้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เหล่านั้น ดังนั้นเพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในการเสนอการขาย พนักงานขายต้องรู้

- ความต้องการของลูกค้า
- วิธีการนำเสนอที่ทำให้ลูกค้ามีความสนใจ ตั้งใจ และสนใจพอที่จะชักจูงให้ลูกค้าตกลงใจซื้อ

การเสนอขายอาจเป็นได้ 3 รูปแบบ คือ

1. การเสนอขายที่มีลักษณะแน่นอน
2. การเสนอขายอย่างมีแบบแผน
3. การเสนอขายแบบอิสระ

การเสนอขายที่มีลักษณะแน่นอน คือ การที่พนักงานขายจะพูดหรือแสดงภาพประกอบตามลำดับที่เตรียมมาเพื่อให้มั่นใจว่าจะครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ลูกค้าทราบ รูปแบบการนำเสนอแบบนี้เหมาะสำหรับพนักงานขายมือใหม่หรือไม่มีประสบการณ์ และมักจะใช้รูปแบบการนำเสนอแบบนี้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีราคาไม่สูงหรือสินค้าที่ขายตามบ้านหรือสินค้าที่ขายทางโทรศัพท์รูปแบบการเสนอขายแบบนี้มีข้อเสียคือไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าได้และเป็นการเสนอขายที่น่าเบื่อและไม่น่าสนใจการเสนอขายอย่างมีแบบแผนเป็นรูปแบบที่ลูกค้าจะได้รับการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการนำเสนอโดยมีรูปแบบที่มีแบบแผน รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่พนักงานขายมีความยืดหยุ่นในการนำเสนอการขายแต่ยังคงหลักการที่ตั้งไว้ พนักงานขายต้องมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาและมีการตอบสนองลูกค้า ดังนั้นพนักงานขายต้องรู้ว่าเมื่อใดที่จะนำเสนอขั้นตอนต่อไปหรือย้อนกลับขั้นตอนก่อนหน้าโดยพิจารณาจาก

การตอบสนองของลูกค้า ดังนั้นพนักงานขายที่เสนอขายรูปแบบนี้จึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์พอสมควรการเสนอขายแบบอิสระ รูปแบบนี้จะไม่มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการไว้ชัดเจน พนักงานขายจะปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการตามความเหมาะสมกับลูกค้า โดยพนักงานขายจะพยายามค้นหาให้ทราบถึงความชอบในตัวผลิตภัณฑ์ของลูกค้า และต้องทำให้ได้ว่าคุณลักษณะอะไรของผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญกับลูกค้า จะเห็นว่าการเสนอขายรูปแบบนี้ต้องอาศัยพนักงานขายที่มีประสบการณ์สูงที่จะสามารถควบคุมการเสนอขายรูปแบบนี้ได้ การฝึกอบรมพนักงานขายให้สามารถนำเสนอขายรูปแบบนี้จึงทำให้ยาก ต้องอาศัยศิลปะการขายมากกว่าศาสตร์ในการขายเพราะไม่มีรูปแบบที่ตายตัวสำหรับรูปแบบนี้

4. แก้ไขข้อโต้แย้ง

โดยปกติเป็นไปได้ยากที่ลูกค้าจะตกลงใจซื้อทันทีที่การนำเสนอการขายเสร็จสิ้น ซึ่งมักจะมีความข้อสงสัยหรือโต้แย้งเกี่ยวกับการนำเสนอและผลิตภัณฑ์ที่ขาย ดังนั้นพนักงานขายต้องเตรียมการอย่างดีในการตอบสนองข้อโต้แย้งต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ข้อโต้แย้งอาจเกิดขึ้นได้จากเหตุผลต่างๆ ดังนี้

- ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องซื้อผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ
- ขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ
- มีลักษณะชอบโต้แย้งตามธรรมชาติ
- ไม่ใช่ลูกค้าคาดหวังที่แท้จริง
- มีสติปัญญาดีในการต่อรอง
- มีความเป็นปรปักษ์โดยส่วนตัว
- มีความผูกพันกับคู่แข่งของบริษัทอยู่

ลักษณะของข้อโต้แย้งเป็นได้หลายลักษณะเช่น

1. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับผู้ขาย คือ ลูกค้ามีความเป็นปรปักษ์กับผู้ขายหรือพนักงานขาย
2. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความจำเป็น เมื่อลูกค้าคาดหวังปฏิเสธว่าผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอไม่มีความจำเป็นสำหรับลูกค้านั้นอาจหมายความว่าลูกค้าไม่รู้จักผลิตภัณฑ์ดีพอ
3. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คือ การที่ลูกค้ามีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ดังนั้นพนักงานขายควรรับฟังข้อโต้แย้งของลูกค้าและทำการอธิบายว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทสามารถที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างไร
4. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับเวลา ลูกค้าอาจโต้แย้งว่ายังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทในตอนนี้พนักงานขายที่ดีต้องสามารถสร้างความรู้สึกถึงความจำเป็นที่ลูกค้าต้องใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัททันที
5. ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา ลูกค้าอาจโต้แย้งว่าราคาสูงเกินไปพนักงานขายควรเน้นให้ลูกค้าเห็นถึงคุณภาพและคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือนำเสนอส่วนลดเมื่อซื้อปริมาณมากพนักงานขายควรจัดการข้อโต้แย้งอย่างสุภาพและอย่างมีอาชีพ ไม่ควรแสดงการโต้ตอบที่รุนแรงหรือมีอารมณ์หงุดหงิดต่อการโต้แย้งของลูกค้าควรถือเป็นหน้าที่ที่ต้องตอบข้อโต้แย้งทุกข้อของลูกค้าและเต็มใจที่จะอธิบายเพิ่มเติมให้ลูกค้าหายสงสัย
5. ปิดการขาย

หลังจากที่พนักงานขายได้ตอบข้อโต้แย้งต่างๆ ของลูกค้าจนครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการปิดการขายซึ่งเป็นขั้นตอนที่ลูกค้าคาดหวังได้ตกลงใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทแล้ว ลูกค้าคาดหวังบางรายอาจไม่ได้บอกโดยตรงว่าตกลงใจซื้อ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานขายที่จะถามลูกค้าเมื่อเห็นว่าลูกค้าพร้อมที่จะซื้อแล้วในการปิดการขายอาจทำได้หลายวิธี ได้แก่

- ให้ลูกค้ากล่าวว่าจะซื้อสินค้าเอง
- ถามโดยตรง โดยการสอบถามความต้องการจากลูกค้าคาดหวังว่าตกลงใจจะซื้อหรือไม่ โดยใช้คำพูดที่เหมาะสม
- ถามทางอ้อม โดยไม่ถามโดยตรงว่าลูกค้าจะซื้อหรือไม่ เช่น ถามลูกค้าว่าต้องการจะให้ส่งสินค้าเมื่อไร

6. ติดตามผล

หลังจากปิดการขายลงก็มีใช้ว่าความรับผิดชอบของพนักงานขายจะสิ้นสุดสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือการติดตามผล พนักงานขายต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับสินค้าตามกำหนดหรือไม่ และลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้ตามที่ต้องการหรือไม่ ธุรกิจไม่ได้คาดหวังจะขายสินค้าเพียงครั้งเดียว ดังนั้นการติดตามผลจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ ดังนั้นหากลูกค้ามีความพอใจในการบริการของพนักงานขายก็จะเต็มใจที่จะซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทอีกต่อไป

กิจกรรมการขาย

กิจกรรมของพนักงานขายมีหลากหลาย กิจกรรมการขายขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานด้านการขาย โดยปกติกิจกรรมการขายประกอบด้วย

1. หน้าที่การขาย เช่น วางแผนการนำเสนอการขาย นำเสนอการขาย ทำยอดขายให้ได้ตามเป้า ปิดการขาย เป็นต้น
2. งานด้านคำสั่งซื้อ ได้แก่ การออกคำสั่งซื้อ จัดการคำสั่งซื้อที่สูญหาย แก้ไขปัญหาการจัดส่งล่าช้า เป็นต้น
3. ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะพนักงานขายสินค้าทางเทคนิค เช่น เครื่องจักรอุตสาหกรรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องคือการทดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าใช้งานได้ดีฝึกอบรมลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์ และสอนขั้นตอนการใช้อย่างปลอดภัย
4. จัดการด้านข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ การรับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าวิเคราะห์ข้อมูลแล้วรายงานผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
5. ให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้แก่ การควบคุมสินค้าคงคลัง การจัดวางสินค้าบนชั้นวาง จัดการด้านการแสดงสินค้า ณ จุดขาย เป็นต้น หน้าที่เหล่านี้มักจะทำโดยพนักงานขายที่มีลูกค้าเป็นร้านค้าปลีก เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านขายยา
- 6 เข้าร่วมอภิปรายและประชุม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องคือการเข้าร่วมประชุม สัมมนา นิทรรศการงานแสดงสินค้าต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. การฝึกอบรมและการสรรหา พนักงานขายที่มีความก้าวหน้าในระดับที่สูงขึ้นในสายอาชีพการขาย อาจต้องเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพนักงานขายใหม่ อาจจำเป็นต้องเดินทางไปกับพนักงานใหม่เพื่อสอนงานขาย
8. การให้ความบันเทิงในงานการขาย พนักงานขายอาจจำเป็นต้องพาลูกค้าไปเลี้ยงอาหารหรือทำ กิจกรรมบันเทิงด้านต่างๆ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของงานการขาย
9. การเดินทาง ระยะเวลาและความถี่ในการเดินทางของพนักงานขายขึ้นอยู่กับลักษณะงานขาย แต่มักจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเดินทางได้ (ชนนิกันต์ จุลมกร.2559)

2.2 การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในการบริการ

ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของของลูกค้านี้ในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการ ที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

2.4 คุณลักษณะของคุณภาพบริการในกระบวนการขาย (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล.2559)

- มีความถูกต้องและแม่นยำ คือ การให้บริการที่ถูกต้องในตั้งแต่ครั้งแรกเมื่อให้บริการเป็นพื้นฐานสำคัญที่สุดของธุรกิจ
- ความสุภาพและมีมารยาท คือ การพูดจาไพเราะ เอื้ออาทรต่อผู้บริโภคหรือลูกค้า และเป็นพนักงานที่ดีต้องแต่งกายสุภาพ
- ความสอดคล้องคงเส้นคงวา คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่เราสร้างขึ้นมาอย่างมีระบบ
- การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก คือ การเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับทางบริษัทได้หลายช่องทาง และมีความสะดวกและง่ายในการติดต่อพูดคุยและให้บริการ

- การตอบสนอง คือ การแจ้งข้อมูลลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ทอดทิ้ง ไม่สนใจ และลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าแจ้งอะไรไปแล้วบริษัทไม่เยียวยาไป
- ความครบถ้วนและสมบูรณ์ คือ การให้บริการกับลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน เป็บริการบริการเบ็ดเสร็จครั้งเดียว มิใช่ให้ลูกค้าต้องแจ้งข้อมูลหลายๆครั้ง และพูดคุยกับหลายๆคน
- เวลา คือ ในยุคของปัจจุบัน เรื่องของเวลาเป็นเรื่องที่ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดมากเพราะเป็นยุคของการแข่งขันสูง ลูกค้าอยากใช้เวลาที่สมเหตุสมผลในการได้รับบริการที่ต้องการเพราะลูกค้าเองก็ต้องการใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการรอคอยไม่ยกรอนาน ไม่อยากถูกรัดคิวหรือเอาเปรียบในขณะที่รอ



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

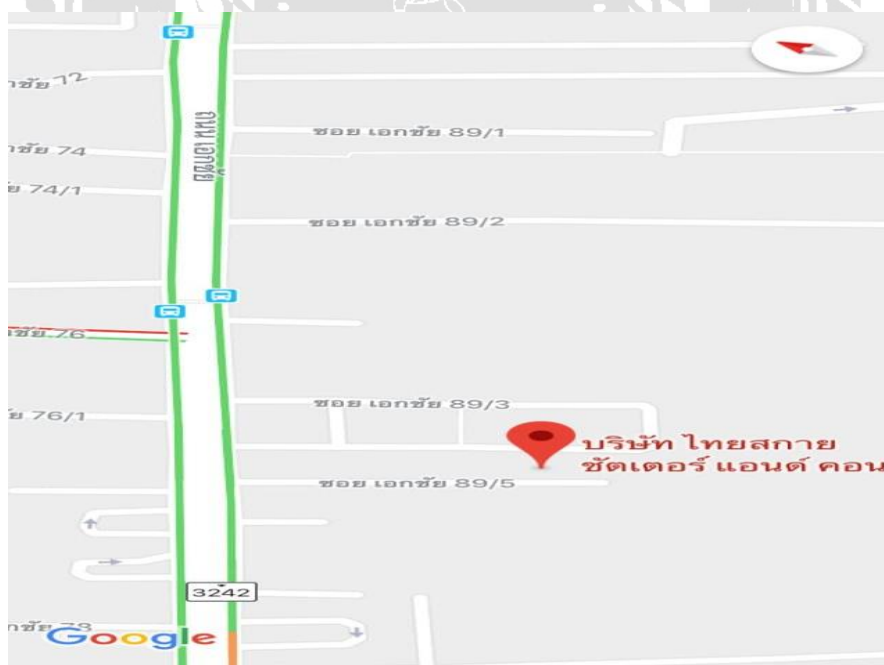
บริษัท ไทยสกายซัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

สถานที่ตั้ง 53/116-117 ซอยเอกชัย 89/5 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2894-5098

อีเมล vsp_tsc@hotmail.com

วันและเวลาเปิดบริการ จันทร์-เสาร์ 08.00-17.00 น.



รูปที่ 3.1 แผนที่บริษัท ไทยสกายซัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

บริษัทไทยสกาย เป็นบริษัทรับติดตั้งประตุม้วนย่านถนนเอกชัย-บางบอน ตั้งอยู่เอกชัย 89/5 บริษัทเป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหา เริ่มก่อตั้งเป็นบริษัทเมื่อ พ.ศ. 2547 โดยมี นาย มานัส คงน้ำจืด เป็นผู้บริหาร บริษัทไทยสกายเป็นบริษัทที่รับติดตั้งและซ่อมประตุม้วนประตุม้วนจะมีอยู่ 3 ระบบ ดังนี้

-ระบบมอเตอร์ คือ ประตูที่สั่งเปิดด้วยมอเตอร์สั่งการเปิดแบบการกดรีโมทคอนโทรล

-ระบบมือดึง คือ ประตูที่เปิดเลื่อนขึ้นและลงโดยการใช้มือ ส่วนมากจะเห็นได้ตามบ้านเรือน หรือ ประตูโกดังที่มีขนาดเล็ก ไม่สูงมากจนเกินไป

-ระบบล็อกโซ่ คือ ประตูที่เปิดและปิดโดยการใช้โซ่ ระบบล็อกโซ่ส่วนมากใช้กับประตูโกดังที่มีขนาด กว้างและสูง เพื่อการรับน้ำหนักของใบประตู

3.1 ประโยชน์ของประตุม้วนไฟฟ้า

มีมากมาย อาทิ เป็นประตูที่เหมาะสมกับสถานที่ที่มี ขนาดของพื้นที่ประตู กว้างขวาง และใหญ่โต อาทิ ประตูโรงรถประตู โรงงานต่างๆม้วนประตูไฟฟ้าใช้งานง่ายสะดวกสบายเพียงแค่กดสวิทช์ ปิด-เปิด ก็สามารถใช้งานประตูได้แล้ว และยังสามารถควบคุมการทำงานของประตูได้ด้วย รีโมทคอนโทรล ซึ่ง ทำให้การปิด-เปิด ประตูเป็นอย่างง่ายดาย และสะดวกมากยิ่งขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการใช้ พลังงานไฟฟ้าเพื่อขับเคลื่อนการทำงานของระบบมอเตอร์ มีกินไฟฟ้าเฉพาะ ตอนกด เปิด-ปิด เท่านั้น ในกรณีที่กระแสไฟฟ้าเกิดขัดข้องยังคงใช้งานได้โดยใช้ โซ่ผูกเกนในการดึงประตูเปิด-ปิด ได้ ต้อง อาศัยพลังในดึงมากน้อยขึ้นอยู่กับน้ำหนัก ของประตูประตุม้วนไฟฟ้า

-ประตุม้วน ที่เป็นระบบรอกโซ่ เป็น ประตู ที่ควบคุมการเปิด-ปิดของประตุม้วนด้วยกำลังคนคล้าย ระบบ สปริงแต่มีข้อแตกต่างตรงที่ระบบรอกโซ่นี้สามารถรองรับประตุม้วนที่มีขนาดใหญ่กว่าระบบ สปริง นั่นคือ ประตุม้วนระบบรอกโซ่สามารถรับประตุม้วนที่มีขนาดความกว้างไม่เกิน 7 เมตร และสูง ไม่เกิน 5 เมตร

-ประตุม้วนที่เป็นระบบมอเตอร์ไฟฟ้า เป็น ประตูที่ควบคุม การเปิด-ปิด ของประตุม้วน ไฟฟ้าด้วยระบบ มอเตอร์ไฟฟ้า ทำให้ ประตุม้วน ไฟฟ้าแบบนี้สามารถรองรับประตูที่มีขนาดใหญ่ได้โดยสามารถรับ

น้ำหนัก ได้สูงสุดถึง 2,000 กิโลกรัมและสามารถรับประตุม้วนที่มีขนาดความกว้างของประตูตั้งแต่ 3-15 เมตร

3.2 ลักษณะการประกอบกาให้บริการของบริษัท

บริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 53/116-117 ซอยเอกชัย 89/5 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น 2 คูหา โดยมีนาย มานัส คงน้ำจืด เป็นผู้บริหาร การก่อตั้งบริษัทในครั้งนั้นสืบเนื่องมาจากคุณมานัส มีพี่สาวประกอบกิจการรับผลิตใบประตูและรับติดตั้งประตุม้วนอยู่บริเวณวัดโพธิ์แจ้ง คุณมานัสในสมัยนั้นเป็นพนักงานอยู่ใน บริษัทของพี่สาวต่อมาจึงมีทุนทรัพย์เพื่อมาเปิดเป็นบริษัทของตนเองในปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน บริษัท ไทยสกาย เป็นบริษัทที่รับซ่อมและรับติดตั้งประตุม้วนทุกระบบประตุม้วนมีทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

1. ระบบมอเตอร์ไฟฟ้า คือ ระบบที่ควบคุมการเปิด – ปิดของประตูด้วยการกดสวิตช์ หรือรีโมทคอนโทรล หากเกิดกรณีไฟฟ้าดับก็สามารถสวไล้ลูกเก็นเพื่อควบคุมการเปิด-ปิดประตู วัสดุที่ใช้ทำมาจากเหล็กหรืออลูมิเนียม มีความแข็งแรงและทนทานต่อสภาพอากาศ การใช้งานจึงสะดวกและเหมาะสมสำหรับประตูออฟฟิต โรงงาน ดิ็กแถว และ โรงจอดรถ



รูปที่ 3.2.1 ประตูระบบมอเตอร์

3.3 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร

การทำงานของบริษัท คือการเข้าพบลูกค้าโดยตรงตามไซร์งานที่กำลังมีการก่อสร้าง เข้าไปสอบถามข้อมูลจากหัวหน้าไซร์งานหรือผู้รับเหมา ว่าได้มีการสั่งซื้อประตุม้วนจากที่ไหนหรือยัง ถ้ายังทางบริษัทเราก็จะขอทำเรื่องเสนอราคาไปให้ลูกค้าพิจารณา แต่ถ้ามีแล้วก็จะขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการให้เรายื่นใบเสนอราคาไปให้พิจารณาหรือไม่ การโทรสอบถามลูกค้าเก่าเราจะเน้นถามเรื่องอายุการใช้งานของประตุม้วนว่ามีการชำรุดหรือไม่ ถ้าอยู่ในระยะการรับประกันทางบริษัทก็จะให้ทีมช่างเข้าไปดูอาการของประตู แล้วนำมาพิจารณาการซ่อมว่าสามารถซ่อมหรือควรเปลี่ยนวัสดุในส่วนใดบ้าง

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 พนักงานผู้ช่วยฝ่ายขาย

3.4.2 การดูแลลูกค้าจากหน้างานและการโทรหาลูกค้าทั้งเก่าและใหม่

3.4.3 พิมพ์เอกสารใบเสนอราคาเพื่อส่งไปให้ลูกค้าพิจารณา

3.4.4 สั่งซื้อและตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์การผลิตประตุม้วน

3.4.5 พิมพ์เอกสารใบวางบิลเพื่อนำเป็นเก็บเงินจากลูกค้าหลังจากติดตั้งประตุม้วนเสร็จ

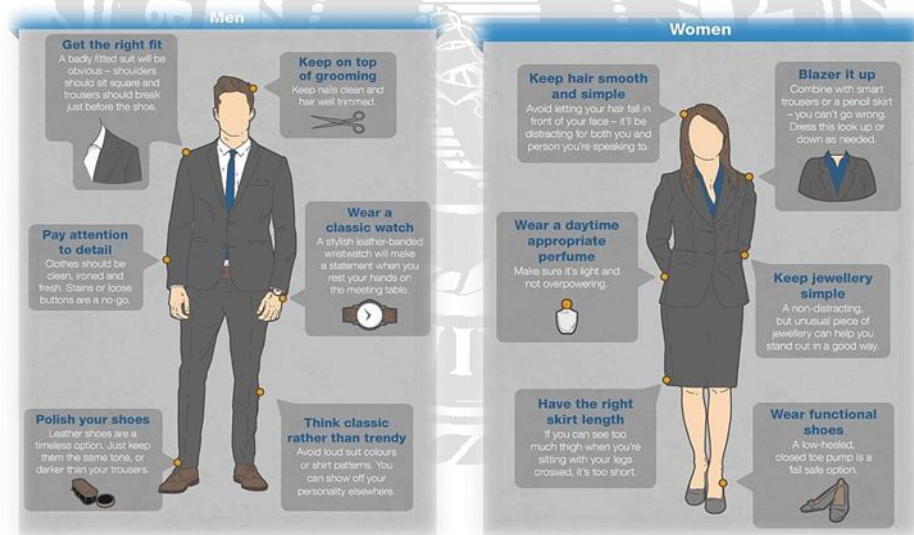
3.5 ขั้นตอนและกระบวนการขายของบริษัททั้งหมด

ทางบริษัทเราได้มีการเตรียมตัวในการหาลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ เป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้สินค้าหรือการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนของกระบวนการขาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและให้เกิดรายได้ในการขายสินค้าหรือการบริการดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาด้วยว่าความต้องการของลูกค้าต้องการอย่างไรเราจึงได้มีการสำรวจทั้งก่อนและหลังการขายของบริษัทและการปฏิบัติงานที่ศึกษาจากแผนกผู้ช่วยฝ่ายขายเราได้พบปะพูดคุยกับลูกค้า เสนอแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งช่วยให้เราได้ประหยัดเวลาว่า ลูกค้ารายนี้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้า มากน้อยเพียงใด และเป็นการหาคำตอบว่าลูกค้าต้องการอะไรสินค้าประเภทไหนและเราจึงมีการเตรียมตัวและมีข้อมูลที่ดีก่อนเข้าพบลูกค้า และตัวเราเองต้องมีจิตใจมุ่งมั่นพร้อมรับสถานการณ์ได้

ทุกรูปแบบอีกทั้งยังต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ซึ่งจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุดและเป็น การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การเข้าพบลูกค้าเป็นขั้นตอนที่สำคัญเป็นอย่างมากดังนั้นการกระตุ้น หรือแรงจูงใจเพื่อให้ลูกค้าสนใจในสินค้าของเราโดยมีทางเลือกในการเข้าพบลูกค้า ดังนี้

- การเข้าพบด้วยการแนะนำตัวเองก่อน
- การเข้าพบโดยอ้างถึงบุคคล(อาจเป็นคนที่ลูกค้ารู้จัก)
- การเข้าพบโดยการยกย่อง
- การเข้าพบโดยการให้ใช้สินค้าแนะนำเสนอ
- การเข้าพบ โดยให้ของตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ขาย

ทั้งนี้ การเข้าพบลูกค้าแต่ละส่วนนั้นก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือความเหมาะสมแต่โดยวัฒนธรรมไทย แล้วการเข้าพบ โดยการอ้างถึงบุคคลมักจะได้รับการต้อนรับจากลูกค้าและเป็นการสร้างความเชื่อถืออีก ด้วย



3.5 ตัวอย่างของการแต่งกายของบริษัทที่สุภาพของการเข้าพบลูกค้า

3.5.1 : ช่วยทำงานในขบวนการเหล่านี้

- รวบรวม รายชื่อ ลูกค้า และรายชื่อลูกค้าใหม่
- ที่อยู่ เป้าหมายผู้ที่สนใจซื้อสินค้าทางบริษัทของเรา

- ติดต่อนัดหมายการพบปะเจรจาของเซลล์
- ทำรายละเอียดสินค้า คุณสมบัติราคาการซื้อขายและชำระเงิน
- จัดหา/จัดเตรียม เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขาย เช่น ใบรับรองคุณภาพ ใบรับรองการคืนภาษี ฯลฯ
- บันทึกคำสั่งซื้อเข้าระบบ ข้อมูลการขาย
- ตรวจสอบสต็อกและแผนการผลิตเพื่อยืนยันรับคำสั่งซื้อและวางแผนการส่งสินค้าให้ลูกค้า
- ติดตาม/ทวงถาม การชำระเงิน ตามคำสั่งซื้อ เพื่อส่งไปเป็นรายได้จากการขาย

3.5.2 การนำเสนอ สินค้า หรือขายสินค้าเพื่อให้บริษัทประสบผลสำเร็จ

- ทางบริษัทของเราได้สร้างความมั่นใจ คือการรับประกันคุณภาพสินค้าหรือการเยี่ยมชมบริษัทหรือโรงงาน
- เราได้สร้างความชัดเจนและเข้าใจง่ายโดยการสาธิต หรือให้ลูกค้าทดสอบการใช้งานกับประตูที่เราได้ติดตั้ง
- สร้างความสมบูรณ์โดยการให้ข้อมูลสินค้ามาสร้างเป็นคำพูดในลักษณะง่าย
- เราได้สร้างความเปรียบเทียบ โดยเสนอจุดเด่นที่คู่แข่งเราไม่มี เปรียบเทียบให้เห็นสิ่งที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็ราคาหรือตัวสินค้าเป็นต้น

3.5.3 ส่วนของหลังการพบปะพูดคุยกับลูกค้าหรือปิดการขาย

เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ลูกค้าของเรามีการตอบสนอง ว่าลูกค้าตกลงใจอย่างไร และสนใจต่อสินค้าของทางบริษัทเรามากน้อยเพียงใด ไปในทิศทางที่ดีมากพอสมควรหรือเปล่า ดังนั้น นี่ก็เป็นส่วนที่ทำให้บริษัทของเราได้รู้ถึงยอดขายที่ลูกค้าหรือผู้โภคได้มาใช้บริการ

- การให้ของแถมตามที่ระบุในข้อตกลง
- การเสนอทางเลือกให้ตัดสินใจ โดยให้ความแตกต่างของสินค้า
- การให้โอกาสสุดท้ายเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเร็วขึ้น
- เปิดโอกาสให้ลูกค้าเป็นคนเลือกลักษณะของสินค้าตามความต้องการ เช่น การเลือกสีการเลือกวัน ลงสินค้า เป็นต้น

นอกจากนี้ทางบริษัทของเรายังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มีใช้บริการเพราะทางบริษัทของเราสามารถเปลี่ยนคืนหรือมีส่วนลดในการติดตั้งประตูในกรณีหากสินค้ามีการชำรุดหรือไม่ได้มาตรฐานเพื่อแสดงความรับผิดชอบในตัวสินค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดแต่อย่างไรก็ตามเราก็ต้องมีการเจรจาและรายละเอียดขึ้นมาให้ชัดเจนด้วยป้องกันการแอบอ้างที่ส่งผลเสียต่อทางบริษัทของเรา

3.6 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่เป็นพี่เลี้ยง

คุณ มานัส คงน้ำจืด ตำแหน่ง ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายขาย
บริษัท ไทยสกายซัดเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

3.7 ลักษณะงาน และ ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

3.7.1 ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย

นางสาว นพัทธ รอไกรเพชร

ตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ ผู้ช่วยฝ่ายขาย

นางสาว ทศนีย์ อ่อนตา

ตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ ผู้ช่วยฝ่ายขาย

3.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่ บริษัท ไทยสกาย ซัดเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2561

3.8.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.8.2 ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.8.3 กำหนดหัวข้อโครงการ

3.8.4 ค้นคว้าข้อมูล

3.8.5 วิเคราะห์ข้อมูล

3.8.6 จัดทำโครงการ

3.8.7 นำเสนอ

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงาน

4.1 กระบวนการขายของบริษัท ไทยสกาย ชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

บริษัท ชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด เรายังมีนโยบายที่ยังคงรักษาลูกค้าเก่าอยู่เสมอถึงแม้ลูกค้าบางรายได้ทำการติดตั้งประตูกับทางบริษัทหลายเดือน หรือ อาจจะหลายปี แต่เรายังคงโทรสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับประตูม้วนหรืออาจจะติดต่อในทางอื่นๆ เช่น Call Center เปิด Website ส่ง Email การ Chat ตอบคำถาม Real-time ทาง Internet และการให้ลูกค้าส่งจดหมายร้องเรียนหรือแนะนำบริการได้ แต่ในช่องทางที่เราเปิดไว้ให้ลูกค้าติดต่อ โดย 80% เราจะได้จากลูกค้าเก่าก่อนข้างเป็นไปในทางที่ดี เพราะส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในกลุ่มเจ้าเดิม ที่ยังคงใช้บริการการติดตั้งประตูม้วน กับทางบริษัทเรา เนื่องจาก อาจจะเป็นเพราะเรามีโปรโมชันที่ดีต่อสำหรับลูกค้าเก่าและผลดีก็จะเกิดกับบริษัท คือ ลูกค้าเก่ายังเกิดความประทับใจต่อบริษัทของเราอยู่ และยังมีบริการหลังการขาย ตรวจเช็ค ซ่อมแซม เป็นต้น และในอีก 20% เราจะได้ลูกค้าใหม่ ตามโซรั้งานต่างๆที่เราได้ไปติดตั้งประตูม้วน เมื่อลูกค้าเกิดความสนใจจึงมีการพูดคุยและให้รายละเอียดกับลูกค้า บางกลุ่มลูกค้าก็อาจจะมาจาก ลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการติดตั้งประตูม้วนกับทางบริษัทและจึงมีการแนะนำให้กับลูกค้าใหม่ เพื่อมา ใช้บริการติดตั้งประตูม้วนกับทางบริษัทเรา จากนั้นหากมีการตอบรับจากลูกค้ากลับมา ทางบริษัทก็จะรับงานตามที่ลูกค้าต้องการ หากได้มีการรับรู้ถึงปัญหาหรือรายละเอียด ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ก็จะพร้อมปฏิบัติงานตามที่สั่ง

4.2 ขั้นตอนกระบวนการขายของบริษัท

1. หาลูกค้า ทางบริษัทได้ออกไปดูงานและไปตรวจตามไซต์งานต่างๆ หาลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่ โดยแจกโบ ซัวร์
2. ติดต่อลูกค้า เราได้ติดต่อกลับ ไปหาลูกค้าที่สนใจที่จะติดตั้งประตูจึงมีการพูดคุยในรายละเอียดให้กับลูกค้าและรับออเดอร์งานที่ลูกค้าได้สั่งซื้อ
3. นำเสนอสินค้า ได้ส่งรูปแบบการนำเสนองานออเดอร์รูปแบบประตูที่ลูกค้าได้สั่งซื้อ
4. ตกลงราคา พูคุยกับลูกค้าอีกครั้งและส่งรายละเอียดออเดอร์งานให้ลูกค้าพร้อมราคาสินค้า
5. รับคำสั่งซื้อ ได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้า
6. ยืนยันคำสั่งซื้อ ตรวจสอบเช็คออเดอร์ให้เรียบร้อยก่อนยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า
7. ปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าสั่ง เราได้เริ่มการติดตั้งประตูให้กับลูกค้าเมื่อเราได้ทำการติดตั้งประตูแล้วเสร็จเรียบร้อยเราจึงทำการเช็คความเรียบร้อยความแข็งแรงของประตูก่อนส่งมอบงานให้กับลูกค้า

4.2.1 โดยสรุปตามขั้นตอนการปฏิบัติกระบวนการขายดังนี้



➤ หาลูกค้าและติดต่อลูกค้า เมื่อเราได้ทำการหาลูกค้าจากที่ได้ออกไปดูงานตามที่ไซต์งานต่างๆ หากได้ลูกค้าใหม่ พนักงานขายจะเสนอการขายให้กับลูกค้าที่มาติดต่อหรือใช้บริการในการติดตั้งประตูม้วนมีการพูดคุยถึงรายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้าอธิบายถึงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าประตูม้วนของบริษัท



➤ นำเสนอสินค้าและตกลงราคา

เมื่อลูกค้าเกิดความต้องการหรือสนใจในการติดตั้ง ประตูม้วนกับทางบริษัทเป็นอย่างมาก เราจึงได้นำ รายละเอียดต่างๆ ที่ได้คุยไว้ นำมาให้ลูกค้าเช็คหรือ ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง หากลูกค้ามีความประสงค์ ต้องการเปลี่ยนแปลงจุดไหนเราถึงแก้ไขตามความต้องการของลูกค้านั้นๆ และได้ลงพื้นที่



เมื่อมีการตกลงเป็นที่เรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านของ รายละเอียดของงาน หรือ รายละเอียดของราคา ในการ ติดตั้งประตูม้วนเป็นที่เรียบร้อยแล้วรวมถึงการวัดขนาดของ การติดตั้ง ทางบริษัทจึงนัดวันเวลาเพื่อเข้าติดตั้งประตู ม้วนให้กับลูกค้าทันที



➤ รับคำสั่งซื้อและยืนยันการสั่ง

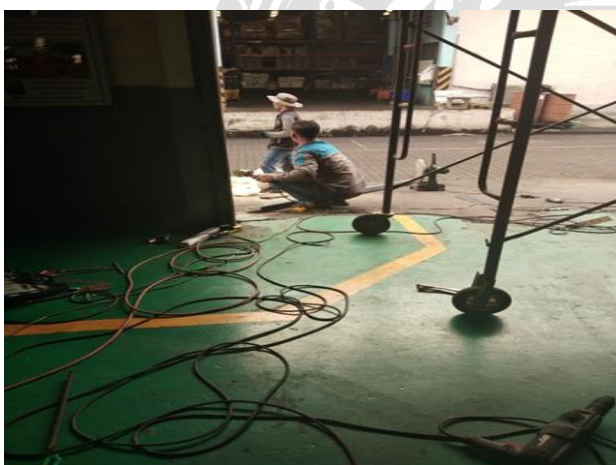
เมื่อเราได้พูดคุยตกลงเกี่ยวกับราคาในการติดตั้ง ประตูจากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว เราจึงได้วางบิลให้กับ ลูกค้าเพื่อยืนยันในการสั่งซื้อที่ได้สั่งทำตั้งชื่อประตู และ ได้บันทึกแต่ละรายการลงไปเพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ใน รายการ

4.2.1 โดยสรุปตามขั้นตอนการปฏิบัติกระบวนการขายดังนี้ (ต่อ)



➤ ปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าสั่ง

เมื่อได้ทำการตรวจเช็คจึงได้ส่งงานต่อให้หัวหน้าช่างดูแลละเอียดของออเดอร์งานอีกครั้งเสร็จเรียบร้อยทั้งขนาดของประตูและแบบประตูที่ลูกค้าสั่ง จึงได้ทำการเริ่มติดตั้งประตู



เริ่มทำการติดตั้งประตู ประตูที่ลูกค้าสั่งนั้นเป็นประตูแบบมือดึงเป็นโซ่ดึงประตูเพราะส่วนใหญ่ในโรงงานหรือโกดังใหญ่ๆจะใช้ในรูปแบบของประตูที่เป็นมือดึง ทางบริษัทได้ทำการติดตั้งประตู เมื่อติดตั้งเสร็จจะทำการเช็คระบบของประตูทุกครั้ง ก่อนที่จะนำงานส่งมอบให้กับลูกค้า



เมื่อมีความเรียบร้อยในการติดตั้งของประตูแล้วได้ทำการเช็คความแข็งแรงของประตูให้กับลูกค้าก่อนส่งมอบงานให้กับลูกค้า

4.3 รูปแบบของประตูม้วนที่ได้ทำการติดตั้ง เช่น เสิงพาณิชย์ บ้าน โรงรถ ออฟฟิศ โรงงาน และ ห้างสรรพสินค้า



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

เนื่องจากการที่ผู้จัดทำได้เข้ารับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ไทยสกาย ชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ได้สังเกตเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร อันเนื่องจากการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อการเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลที่จะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการขายและได้มีการลงสำรวจพื้นที่จากสถานที่จริง ตามโซร้งานที่กำลังก่อสร้าง หรือจะเป็นตามบริษัทชั้นนำหลายๆบริษัทที่เป็นลูกค้าของเรา

การทำโครงการในข้อหัว “ กระบวนการขายของ บริษัท ไทยสกายชัตเตอร์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ทำให้ได้รู้ถึงการให้บริการลูกค้า การพูดคุยกับลูกค้าในเวลาและสถานที่จริง สามารถปรับปรุงและรักษาฐานลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและก่อให้เกิดรายได้แก่บริษัทให้รู้ถึงวิธีการรักษาผลกำไรของบริษัทได้ดีจากการดำเนินโครงการที่เสร็จสิ้นลงแล้วนั้น เห็นได้ว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถนำไปใช้งานจริงได้โดยโครงการนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการช่วยเหลือให้กับการค้นคว้าหาข้อมูลได้ง่ายขึ้นและมีความเป็นปัจจุบันเชื่อถือได้มากขึ้นอีกด้วย

5.1.1.1 สรุปผล การปฏิบัติงานของกระบวนการขาย มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน

1. หาลูกค้า ทางบริษัทได้ออกไปดูงานและไปตรวจตามโซร้งานต่างๆ หาลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่โดยแจกโบชัวร์
2. ติดต่อลูกค้า เราได้ติดต่อกลับไปหาลูกค้าที่สนใจที่จะติดตั้งประตูจึงมีการพูดคุยในรายละเอียดให้กับลูกค้าและรับออเดอร์งานที่ลูกค้าได้สั่งซื้อ

3. นำเสนอสินค้า ได้ส่งรูปแบบการนำเสนองานออเคอร์รูปแบบประตูที่ลูกค้าได้สั่งซื้อ
4. ตกลงราคา พุดคุยกับลูกค้าอีกครั้งและส่งรายละเอียดออเคอร์งานให้ลูกค้าพร้อมราคาสินค้า
5. รับคำสั่งซื้อ ได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้า
6. ยืนยันคำสั่งซื้อ ตรวจสอบเช็คออเคอร์ให้เรียบร้อยก่อนยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า
7. ปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าสั่ง เราได้เริ่มการติดตั้งประตูให้กับลูกค้าเมื่อเราได้ทำการติดตั้งประตู
ม้วน เสร็จเรียบร้อยเราจึงทำการเช็คความเรียบร้อยความแข็งแรงของประตูก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้า

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

- 5.1.2.1 ข้อมูลของบริษัทบางส่วนไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากเป็นความลับขององค์กร
- 5.1.2.2 ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระหว่างพัฒนาและปรับปรุงใหม่เพื่อให้ทันสมัย และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน
- 5.1.2.3 มีข้อมูลบางข้อมูลอาจจะซ้ำกันในบางตอน จึงทำให้เกิดความสับสนในการได้รับข้อมูลผิดพลาด อาจทำให้การตัดสินใจในการค้นหาผิดพลาดได้

5.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการหรือฝ่ายบุคคล

1. การเสนอการขาย ทางบริษัท เป็นความพยายามของพนักงานขายที่อธิบายรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าประตูม้วนของบริษัทเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการและผลประโยชน์รวมถึงประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้าจะได้รับโดยใช้การโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตัดสินใจสั่งซื้อประตูม้วน 2. ส่วนของการเดินทางไม่ค่อยอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทางหน้าทางเข้าซอยไม่ชัดเจนบางครั้งทำให้ลูกค้าต้องโทรมาสอบถามเส้นทางอยู่บ่อยครั้ง

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.1.1 ได้รับประสบการณ์การทำงานในสถานที่จริง ทั้งด้านการแก้ปัญหาและการปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงาน

5.2.1.2 ได้รับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขาย ทั้งด้าน เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อ กระบวนการของบริษัทแต่ละส่วนที่แตกต่างกันไป

5.2.1.3 ได้รู้จักวัฒนธรรมขององค์กรว่าสิ่งไหนควรทำหรือไม่ควรทำ

5.2.1.4 ได้รับประสบการณ์วิชาชีพตามสาขาที่เรียนมานอกเหนือจากในห้องเรียน

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.2.1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางสำนักสหกิจศึกษาไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ

5.2.2.2 การใช้ระบบการบันทึกการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่องทางอินเตอร์เน็ต เกิดความล่าช้า เช่น การเข้าไปตรวจงานของพี่ที่ปรึกษาที่มีความยุ่งยาก

5.2.2.3 จากการที่ผู้จัดทำเข้าปฏิบัติสหกิจ ข้อมูลบางประเภทต้องใช้ความรู้เฉพาะด้านซึ่งผู้จัดทำไม่ได้ศึกษามาทางด้านนี้โดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษา

5.2.2.4 ด้านการหาเส้นทาง เนื่องจากผู้จัดทำยังขาดความรู้ ความชำนาญในเรื่องของเส้นทางซึ่งมีอยู่มากมาย ทำให้ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจเส้นทาง

5.2.2.5 ผู้จัดทำต้องใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน

5.2.2.6 ในระยะแรกผู้จัดทำต้องเปลี่ยนงานหลากหลายหน้าที่ ทำให้เรียนรู้งานในแต่ละหน่วยงานหรือแผนกได้ยังไม่เต็มที่จึงต้องใช้เวลาพอสมควรในการคิดหัวข้อโครงการ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารควรจะมีการแจ้งที่เป็นทางการและรับรู้อย่างทั่วถึง
ควรทำเอกสารสำหรับสถานประกอบการเพื่อชี้แจงให้เข้าใจในระบบในการประเมินนักศึกษาระหว่างปฏิบัติสห
กิจศึกษาให้ชัดเจน

5.2.3.2 ควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายก่อนไปปฏิบัติงาน

5.2.3.3 ควรเรียนรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจ

5.2.3.4 ควรเริ่มทำโครงการในระหว่างที่ฝึกงานเพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะช่วยทำให้
โครงการเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด

ประโยชน์จากการที่ได้ฝึกงานในครั้งนี้

เราได้รู้ถึงทุกปัญหาของงานไม่ว่าจะเป็นงานภายในบริษัทหรือนอกสถานที่ที่เราได้ลงพื้นที่ไปศึกษา
ดูงาน ได้รู้ถึงประโยชน์ในการวางแผนการทำงานที่ดีในอนาคตรู้จักพูดคุยกับลูกค้าและมารยาทที่ดีต่อลูกค้ารู้ถึง
วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆรอบข้างได้ดีไม่ว่าจะเป็นงานที่เราได้รับมอบหมายหรือเรื่องการวางตัวให้เข้ากับเพื่อน
ร่วมงานได้ดีอีกทั้งยังได้รู้ประโยชน์ของ ประตุม้วนไฟฟ้า มีมากมาย

บรรณานุกรม

ญาณเดช ทองสีมา และจีระภา เอมะสิทธิ์. (2524). *พนักงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์.(2551). *การตลาดสำหรับนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: บริษัทไทยวัฒนา.

ธีรพล สิริवंช. (2557). *โครงการจัดตั้งบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์แนวสารคดีท่องเที่ยวสร้างสรรค์*.

(การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เบญจวรรณ อุซุงศ์อมร. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริหารงานขาย*. เข้าถึงได้จาก

<http://mkt1one.blogspot.com/2007/06/blog-post.html>

สุทธิพงษ์ จันทรกุลกิจ. (2547). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง*

ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. (การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

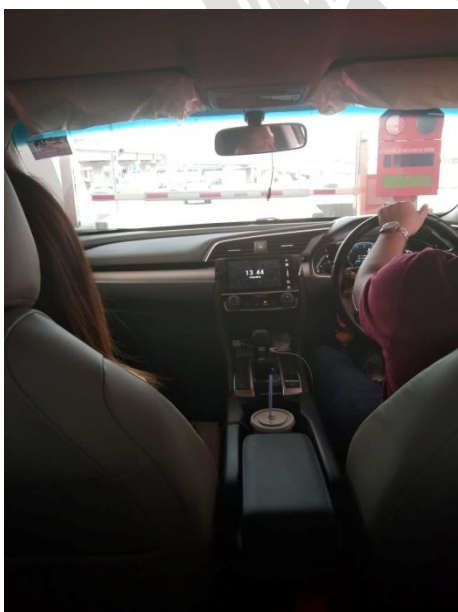


ภาคผนวก ก.

(ภาพขณะปฏิบัติงาน)



- สถานที่ที่ได้ไปดูหน้างาน อยู่แถวปทุมธานี ลูกค้าให้หัวหน้างานเพื่อติดตั้งประตุม้วน เป็นประตุม้วนแบบมอเตอร์ไฟฟ้า จำนวน 6 บาน



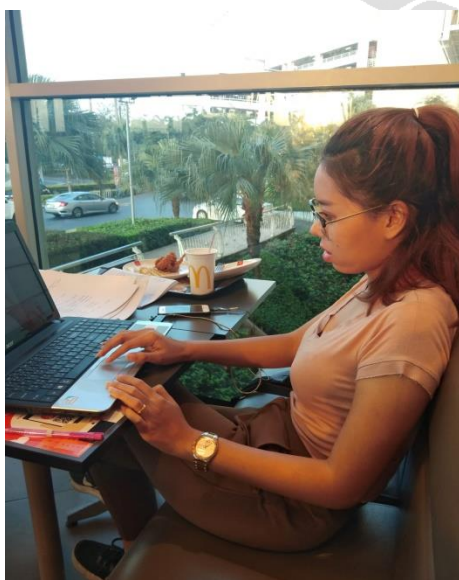
- พี่เลี้ยงได้พาไปพบกับลูกค้า ทดลองศึกษาดูงาน พูดคุยกับลูกค้าให้รู้วิธีการเจรจา และการแก้ไขหน้างานเพิ่มเติม

ภาคผนวก ก. (ต่อ)

(ภาพขณะปฏิบัติงาน)



- ตรวจสอบเช็คดูความพร้อมของวันที่ไปติดตั้งประตูม้วน ลูกค้าได้สั่งทำเป็นประตูม้วน แบบ รอกโซ่ โกดิ่งหรือโรงงานใหญ่ๆส่วนมาจะใช้เป็นแบบ รอกโซ่ หรือ มอเตอร์ สถานที่ไปดูงานแถว บางบอน 5



- รอตอบ อีเมลล์ ลูกค้าที่เข้ามาสอบถาม หรือติดต่องาน ผ่านทาง อีเมลล์

ภาคผนวก ข.
(ภาพสถานที่ปฏิบัติงาน)



บริษัท มหาจักรอโตพาร์ท จำกัด

ประวัติคณะผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704300112

ชื่อ-นามสกุล : นางสาว นพัทธ รอไกรเพชร

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การตลาด

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 117 ซอยเอกชัย 46 ถนนเอกชัย

แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150



รหัสนักศึกษา : 5714300015

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวทัศนีย์ อ่อนตา

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การตลาด

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 53/104 ซอยเอกชัย89/5 ถนนเอกชัย

แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150