



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง กระบวนการขายแผ่นพื้นสำเร็จรูป บริษัท วงศ์ชัย จำกัด
Sales Process Of Wongchi Co.Ltd



โดย
นางสาว จิตภา วัจนูญ 5904300134

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 130-491 สหกิจศึกษา
ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ กระบวนการขายแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป บริษัทวงศ์ชัย จำกัด

Sales Processes Of Wongchai Co. Ltd

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวจิตภา วังบุญ

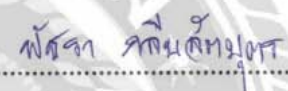
ภาควิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจวรรณ บวรกุลภา

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชา การตลาด
คณะบริหารธุรกิจมหาลัษยาม ภาควิชาการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา)

.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางพัชรา กลีบสัตบุตร)

.....กรรมการกลาง
(อาจารย์สิวิไล สายบัวทอง)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัตตะ)

ชื่อโครงการ : กระบวนการขายของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด
หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต
ผู้จัดทำ : นางสาว จิตภา วังบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : การตลาด
คณะ : บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3 /2561

บทคัดย่อ

บริษัท วงศ์ชัย จำกัด ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์ก่อสร้าง ที่มีชื่อ V con Group ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อขายสินค้าประเภท แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพการก่อสร้างจากสหรัฐอเมริกา ร่วมกันก่อตั้ง บริษัท วงศ์ชัย จำกัด (VCON) ด้วยความปรารถนาที่ต้องการ หาวัสดุก่อสร้างที่คงทนถาวรในประเทศ และงานบริการประเภทขายตรงโดยพนักงานขาย ความสนใจที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการขาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการขาย ของบริษัท วงศ์ชัยจำกัด 2) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบในอนาคตได้ 3) ได้ความรู้เรื่องกระบวนการขายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศโดยทำการศึกษาแนวคิดและกระบวนการขายภายในบริษัท วงศ์ชัย จำกัด จากการศึกษาเอกสารคู่มือของ บริษัท วงศ์ชัย ความประทับใจที่มีคือ การทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจน พนักงานบริษัทมีความเป็นมิตรและคอยให้คำแนะนำในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : กระบวนการขาย

Research Name : Sales Distribution Processes of Wongchai Co. Ltd
Credits : 5 credits
Research by : Miss Jidapa Wangboon
Consultant Professor : Miss Benjawan Bawornkulapa
Degree : Bachelor of Business Administration
Faculty : Marketing
Major : Business Administration
Semester/Annual Year : 3 /2018

Abstract

Wongchai Co. Ltd, is an enterprise manufacturing construction equipment in cooperation with the V Con Group (United States of America), obliged to distribute products such as post-made concrete flooring. The enterprise intended to use durable resources within the country and provide direct after sale services implemented by sales officers. The interest to study the distribution processes had the following objectives; 1) to study the distribution process of Wongchai Co. Ltd; 2) to adapt for future career endeavor; and 3) to obtain both local and international distribution processes by studying the thought approaches and distribution process of Wongchai Co. Ltd. From studying the enterprise tool documents, the impressions received included the enterprises precise goals and the intimate relations among staff to recommend one another to acquire successes of the target goals set.

Keywords: distribution process/ services / enterprise

Approve By

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ ผู้จัดทำ ได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท วงศ์ชัย จำกัด ตั้งแต่ วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึง 30 สิงหาคม 2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียน และการปฏิบัติในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตำแหน่ง ฝ่ายขาย ณ บริษัท วงศ์ชัย จำกัด ได้สอนได้ เรียนรู้ งาน และปัญหาที่พบในการทำงานใน แผนกต่างๆอีกขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. น.ส. พัชรา กลีบสัตบุตร ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายขายธุรการขาย
2. นาย สุทัศน์ แสนสำราญ ตำแหน่ง ผู้แทนขายอาวุโส
3. น.ส. จิตามณี กฤตยากรนพวงศ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายขาย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เบญจวรรณ บวรกุลภา ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอ่านที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานผู้จัดทำ

นางสาวจิตาภา วังบุญขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเป็นที่ปรึกษา ในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริงซึ่ง ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ด้วย

ผู้จัดทำ นางสาว จิตาภา วังบุญ

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่ง.....	5
กิตติกรรมประกาศ.....	6
บทคัดย่อ.....	7
Abstract.....	7
บทที่ 1 บทนำ.....	8
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	9
1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกงาน.....	9
1.3 ขอบเขตของงานในองค์กรบริษัท.....	9
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการฝึกงาน.....	9
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 กระบวนการขาย.....	11
2.2 รูปแบบการกระบวนการขาย.....	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการขายที่เน้นทางด้านพนักงานขายของทฤษฎีการขายไอ ดาส.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน.....	14
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ.....	14
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	15
3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร.....	15
3.4 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย.....	16
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา.....	16
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	16
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	16
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือ.....	17
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานโครงการ.....	18
4.1 ผลกระบวนการขายผลิตภัณฑ์และเอกสารการขายทั้งหมดของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด...19	
บทที่ 5 สรุปผลโครงการ.....	23
5.1 สรุปผลโครงการ.....	23

5.2 สรุปผลปฏิบัติงานสหศึกษา.....	24
บรรณานุกรม.....	26
ภาคผนวก.....	27



สารบัญตาราง

หน้า

รูปที่ 3.1 แผนภาพการจัดองค์กรและการบริหารงาน.....	15
ตารางที่ 3.2 ตารางขั้นตอนการดำเนินงาน.....	16
รูปที่ 3.3 ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีอำนาจตัดสินใจ.....	17



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของ “แผ่นพื้นสำเร็จรูป”

บริษัทเริ่มต้นเมื่อ 40 ปีก่อน เมื่อกลุ่มวิศวกรไทย ที่มีประสบการณ์การก่อสร้างจากสหรัฐอเมริกา ร่วมกันก่อตั้ง บริษัท วงศ์ชัย จำกัด (VCON) ด้วยความปรารถนาที่ต้องการ หาวัสดุก่อสร้างที่คงทนถาวรในประเทศไทย ต่อมา วิคอน กลายเป็นหนึ่งในบริษัท ก่อสร้างในประเทศให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านการวิจัยของเรา ผลิตภัณฑ์ V-CON Hollow-Core เป็นแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูปที่ได้รับการพัฒนามาเป็นผลิตภัณฑ์ทางเลือกในตลาดการก่อสร้างของไทย คอนกรีตสำเร็จรูป Hollow-Core ในปัจจุบันเป็นเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด ที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาและเราเป็นบริษัทผู้ผลิต Hollow-Core ที่ใหญ่ที่สุดของภูมิภาคในขณะนี้ นับตั้งแต่การก่อตั้งบริษัทของเรา วัฒนธรรมในองค์กรของ วิคอน ได้เติบโตบนพื้นฐานของหลักการ ที่แข็งแกร่ง ซึ่งได้รับการผ่านมือของผู้บริหารและพนักงานของเรา จากรุ่นสู่รุ่น การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าคือกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จของบริษัทเราวิคอนเป็นบริษัทที่เป็นที่รู้จักกันดีในเรื่องนวัตกรรม ความซื่อตรง และทุ่มเทการทำงาน บริษัทเราได้รับความไว้วางใจมานานกว่า 40 ปีจนเป็นบริษัทก่อสร้างชั้นนำแห่งหนึ่งในประเทศไทยและได้รับการจัดอันดับอย่างต่อเนื่องให้เป็นหนึ่งในผู้จัดหาผลิตภัณฑ์Hollow-Coreชั้นนำในประเทศไทยวิคอนยังเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายด้าน โดยเรามี วิศวกร ช่างเทคนิค และทีมผู้ดำเนินงานที่มีความสามารถ และเชี่ยวชาญในการสร้างอาคารที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสนามบิน, โรงแรม, คลังสินค้า, ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนงานแบบอื่นๆ อีกมากมาย

แผ่นพื้นสำเร็จรูป เป็นวัสดุก่อสร้างที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างอาคารที่มีความสำคัญและเป็นนวัตกรรมใหม่ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่มีลักษณะพิเศษคือเป็นแผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปพร้อมใช้จากโรงงานผลิต โดยการนำมาวางเรียงชิดติดกันแล้วเทคอนกรีตทับหน้า ซึ่งเป็นกรรมวิธีที่ช่วยลดความยุ่งยากในการเทคอนกรีตหล่อทับที่แบบเดิม ทำให้งานก่อสร้างเสร็จรวดเร็วทันเวลา ลดค่าใช้จ่ายในส่วนของแรงงาน และวัสดุรวมอื่นๆ เช่น ไม้แบบ ด้วยเหตุนี้ผลิตภัณฑ์แผ่นพื้นสำเร็จรูปจึงได้รับการตอบรับอย่างดีในอุตสาหกรรมก่อสร้างงานก่อสร้างทุกประเภทนั้นมีการใช้ปูนซีเมนต์เป็นโครงสร้างพื้นฐานตั้งแต่เสาเข็ม พื้น ผนัง เรียกว่าคอนกรีตผสมเสร็จเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากช่วยประหยัดระยะเวลาในการก่อสร้าง เพิ่มความคานและส่วนอื่นๆ ซึ่งในปัจจุบันความนิยมใช้ปูนซีเมนต์แบบผสมเสร็จจากโรงงานหรือสะดวกสบาย และประหยัดแรงงานลงได้มาก จากนโยบายการเพิ่มอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำขึ้นสูงถึง300 บาทต่อวันของรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ชินวัตร โดยเริ่มทั่วประเทศตั้งแต่ 01 มกราคม 2556 ส่งผลให้ความต้องการผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จ และผลิตภัณฑ์คอนกรีตสำเร็จรูปต่างๆเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อทำการศึกษากระบวนการขายแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป

1.2.2 เพื่อศึกษาและลงมือปฏิบัติงานจริงของการทำงานในองค์กร

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา จากการลงปฏิบัติงานจริงด้านกระบวนการขายของแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป สำนักงานใหญ่ ด้านเอกสารการทางการตลาดภายในบริษัท

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ บริษัททวงค์ชัย จำกัดสำนักงานใหญ่ ถนนพหลโยธินสาย2 เขตบางไผ่

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา เริ่มปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ได้ความรู้เพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานด้านการกระบวนการขายแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป

1.4.2 ได้ความรู้เรื่องกระบวนการขายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

1.4.3 ได้เรียนรู้สายผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดของบริษัทว่ามีอะไรบ้าง

1.4.4 ได้เรียนรู้กฎระเบียบในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนอย่างไรในการทำงานจริง



บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยกระบวนการขายของแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป

แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

1. กระบวนการขาย
2. รูปแบบการกระบวนการขาย
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการขายที่เน้นทางด้านพนักงานขายของทฤษฎีการขายไอดาส
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระบวนการขาย

เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. แสวงหาลูกค้า (Prospect for customers)
 - 1.1 ติดต่อลูกค้าจากโครงการต่างๆ
2. วางแผนวิธีการเข้าหาลูกค้า (Plan the approach)
 - 2.1 ใช้พนักงานขายในการติดต่อลูกค้า
 - 2.2 มีเว็บไซต์บริษัทที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริษัทได้
3. เสนอการขาย และ/หรือ การสาธิต (Make the presentation and/or demonstration)
 - 3.1 มีการเจรจาต่อรองในด้านผลิตภัณฑ์หรือราคา
 - 3.2 มีการจัดการประชุมเพื่ออธิบายรายละเอียดข้อมูลสินค้า
 - 3.3 มีรูปแบบสินค้าจริงให้ลูกค้าได้เห็นและสัมผัสได้
4. แก้ไขข้อโต้แย้ง (Handle objections)
 - 4.1 โต้แย้งเรื่องคุณภาพทางบริษัทมีการรับรองจากนอก.
 - 4.2 โต้แย้งด้านเอกสารการขายทางบริษัทมีการนำโปรแกรมสำเร็จมาใช้เพื่อความรวดเร็วและประหยัดเวลา
5. ปิดการขาย (Close the sale)
 - 5.1 มีการเก็บเอกสารการซื้อขายทั้งหมดเข้าแฟ้มเพราะอาจมีการสั่งซื้อเพิ่มภายหลัง
6. ติดตามผลการขาย (Follow-up)
 - 6.1 มีบริการหลังการขายเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ครบ 1 ปี ทางบริษัทจะติดต่อกลับสอบถามคุณภาพของผลิตภัณฑ์

มีความเสียหายด้านไหนบ้างและตรวจสอบให้ทัน

ญาณเดช ทองลิมา และ จีระภา เอมะสิทธิ์ การบริหารงานขาย พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2524

2.2 รูปแบบกระบวนการขาย

เป็นรูปแบบการขายตรง โดยใช้เซลล์ในการติดต่อลูกค้า เพื่อใช้ในการคำนวณปริมาณการสั่งซื้อของผลิตภัณฑ์ และตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างของลูกค้าได้ตรงจุด บริษัทไม่มีนโยบายขายผลิตภัณฑ์ผ่านเอเย่นได้ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์เฉพาะทางจึงต้องการผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางด้านวิศวกรรมในการขาย เพราะต้องการแบบของทางวิศวกร

การขาย คือ กระบวนการเสนอสินค้าและบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ และผู้

2.3 กระบวนการขายกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

จุดเริ่มต้นของกระบวนการขายคือ การสรรหาผู้มุ่งหวัง ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือองค์กรธุรกิจก็ได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการดังนั้นนักขายจำเป็นต้องการศึกษาด้วยว่า ความต้องการของผู้มุ่งหวังคืออะไร นั่นคือ การศึกษาพฤติกรรมของผู้มุ่งหวัง เมื่อจะซื้อสินค้าหรือบริการจะต้องผ่านขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ

1. การกระตุ้นความต้องการและการรับรู้ความต้องการ
2. การแสวงหาข้อมูล
3. การประเมินพฤติกรรม
4. การตัดสินใจ
5. ความรู้สึกหลังการซื้อ

ลักษณะและคุณสมบัติของนักขาย

นักขายเป็นผู้ที่จะต้องทำการเสนอขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้มุ่งหวัง ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการขายขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและการตกลงในการซื้อของผู้มุ่งหวังเพราะบางครั้งการตัดสินใจซื้อของผู้มุ่งหวังไม่ได้มาจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการแต่อาจเกิดจากความพอใจเพื่อความสำเร็จในการขายนักขายควรปฏิบัติดังนี้

1. ต้องมีความพร้อมสำหรับการเป็นนักขาย ในการเตรียมตัวเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จในการขาย
2. ต้องมีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีและความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะการขายสินค้าหรือบริการของนักขายนั้นต้องขายให้ลูกค้า
3. ต้องเป็นผู้ที่สามารถสร้างบรรยากาศแบบมิตรภาพในการขายสินค้าหรือบริการ เช่น การแต่งการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความประทับใจ
4. ต้องมีความสามารถการใช้คำพูด เพราะอาชีพของนักขายจำเป็นต้องมีศิลปะในการพูด และต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดคำพูดในเชิงลบหรือดูถูกลูกค้า

5. ต้องมีความสามารถในการพูดให้ลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและพูดให้ตรงประเด็นที่ลูกค้าต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ พนักงานขาย พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร บริษัท ไทยวัฒนา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการขายที่เน้นทางด้านพนักงานขายของทฤษฎีการขายไอดาส

ทฤษฎีไอดาสเป็นทฤษฎีการขายที่ถูกพัฒนาโดย Sheldon (1911) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีต้นแบบอย่างทฤษฎีไอดาส (AIDA) ของ E. St. Elmo Lewis. โดย E. St. Elmo Lewis เป็นทฤษฎีที่แบ่งบอกถึงขั้นตอนต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางหรือโอกาสให้กับผู้ขายที่จากก้าวผ่านขั้นตอนทั้ง 4 ไปได้อย่างไรก่อนที่ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นการตอบสนองขั้นสุดท้ายของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละขั้นตอนตามทฤษฎี AIDA มีดังนี้ (ธีรพล สิริวันต์, 2557)

A = Attention (Awareness) การดึงดูดความสนใจของลูกค้า

I = Interest ความสนใจของลูกค้า

D = Desire การโน้มน้าวใจลูกค้าว่าพวกเขาต้องการและความปรารถนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการ แบบไหน และผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

A = Action ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ

ส่วนทฤษฎีไอดาส (AIDAS) คือ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Sheldon (1911) โดยการเพิ่มขั้นตอนที่ 5

S = Satisfaction ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อ

ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซ้ำ และบอกต่อ นอกจากนั้นเขายัง กล่าวว่า ความพึงพอใจ ถือเป็น



ภาพทฤษฎี AIDAS

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิพงศ์ จันทรกุลกิจ

ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ

ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด อุตรธานี ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของ

(2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าของลูกค้าเปรียบเทียบกับปัจจัยการตลาดด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง 3 รูปแบบ คือ ธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ ธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างทั่วไป ธุรกิจที่จำหน่ายวัสดุก่อสร้างเฉพาะอย่างของลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างจะทราบถึงข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจการค้าวัสดุก่อสร้างในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 รายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการตลาดด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านจิตวิทยา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ มากกว่าลูกค้าที่เป็นช่างก่อสร้าง

สรุปว่า กระบวนการขายแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ขึ้นอยู่กับจะใช้สิ่งใดเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เมื่องานขายแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ประเภทและหน้าที่ของพนักงานขายต้องนึกแตกต่างกันไปด้วย ได้แก่ พนักงานขายในงานอุตสาหกรรม มีหน้าที่ในการขายสินค้าอุตสาหกรรม ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขาย พนักงานขายส่ง คือ พนักงานขายที่ขายสินค้าแก่ผู้จำหน่ายต่อ ต้องขายสินค้าจำนวนมาก และหลายชั้น



บทที่ 3 รายละเอียดสถานที่ปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

3.1.1 ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท วงศ์ชัย จำกัด

3.1.2 ที่ตั้งสถานประกอบการ: **ที่อยู่:** 253 พุทธรณทลสาย 2 ถนน พุทธรณทล สาย 2
แขวง บางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

ชั่วโมง: ปิด 17.00 เปิด 08:00-17.00 จันทร์ -
ศุกร์

โทรศัพท์: 02 455 0151



รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ (Logo) บริษัท วงศ์ชัย จำกัด



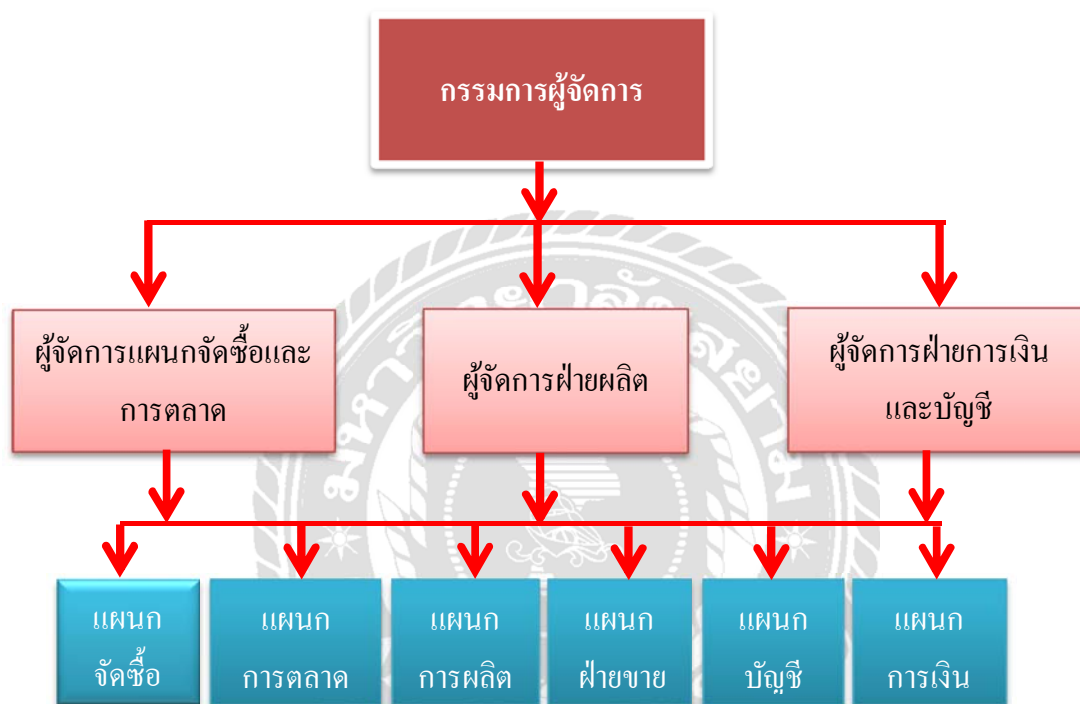
รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้ง บริษัท วงศ์ชัย จำกัด

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตและการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท วงศ์ชัย จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์วัสดุก่อสร้าง ในนาม V-con “วงศ์ชัย” ก่อตั้งมานานกว่า 40 ปี เป็นบริษัทที่อยู่ในธุรกิจวัสดุก่อสร้างเป็นเวลา 40 ปี

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทฯ



รูปที่ 3.1 แผนภาพการจัดองค์กรและการบริหารงาน

เพื่อศึกษากระบวนการขายให้สอดคล้องกับกระบวนการขายแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป โดยตามตำแหน่งกระบวนการขาย ให้ข้อมูลการขายผลิตภัณฑ์“แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป” มีดังนี้ฝั่งตำแหน่งกระบวนการขายทั้งหมดของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด



3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่งที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย ผู้ช่วยพนักงานฝ่ายขายจัดทำเอกสารการขาย

- ใบรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า และ ประเมินสถานที่
- ใบเสนอราคา
- ใบรายละเอียดผลิตภัณฑ์
- ติดต่อลูกค้า

3.4.2 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายดำเนิน โครงการงานได้รับมอบหมายงานนอก

เหนือจากโครงการงาน คือ

- จัดพิมพ์เอกสาร
- ปรับเอกสาร
- ถ่ายเอกสาร
- เดินเอกสาร

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 ชื่อ-สกุลพนักงานที่ปรึกษา

พัชรา กลีบสัดบุตร

3.5.2 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

ผู้จัดการแผนกธุรการและการตลาด

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

3.6.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562
ถึงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562

3.6.2 วันเวลาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 – 17.00

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค.62	มิ.ย.62	ก.ค.62	ส.ค.62
1. เรียนรู้ผลิตภัณฑ์และระบบบริหารงาน	→			
2. เรียนรู้แบบฟอร์มเอกสารฝ่ายการตลาด		→		
3. จัดทำเอกสารฝ่ายการตลาด			→	
4. จัดเก็บเอกสารของฝ่ายตลาดเข้าแฟ้ม				→

ตารางที่ 3.2 ตารางขั้นตอนการดำเนินงาน

3.7.1 เก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ คิดหัวข้อโครงการโดยการปรึกษาร่วมกันระหว่างนักศึกษา กับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา เรื่องของการทำโครงการในส่วนของหัวข้อเรื่อง เนื้อหาและเก็บรวบรวมข้อมูลของโครงการในขบวนการขาย เช่น ค้นหาข้อมูลต่างๆ ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากพนักงานที่ปรึกษา ขั้นตอนการดำเนินงาน และการทำเอกสารตามลำดับ

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นไปได้แล้ว ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปรึกษาภายใน บริษัท วงษ์ชัย จำกัด โดยใช้การติดต่อกับพนักงานขาย จำนวน 4 คน ให้ข้อมูลขบวนการขายผลิตภัณฑ์ “แผ่นพื้นคอกกริดสำเร็จรูป” ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

ข้อมูลขบวนการขาย	ผู้มีอำนาจตัดสินใจ
การรับรองการเสนอขาย	ผู้จัดการฝ่ายขาย / ผู้จัดการปฏิบัติการ
รายละเอียดผลิตภัณฑ์	ผู้จัดการฝ่ายขายโรงงาน / ผู้จัดการผลิตภัณฑ์การผลิต / ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ
การส่งมอบ	ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการสนาม / ผู้จัดการปฏิบัติการ

รูปที่ 3.3 ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีอำนาจตัดสินใจ

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือ

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์
- 2) เครื่อง Printer
- 3) เครื่องถ่ายเอกสาร
- 4) พินพัดไฟ

ซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Word
- โปรแกรม Power Point
- โปรแกรม Excel
- โปรแกรม DocuSing
- โปรแกรมงาน BCI แหล่งรวมงานทั้งในและต่างประเทศ

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

การศึกษาโครงการเรื่อง ขบวนการขายใหม่ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในตลาดของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาขบวนการขายของพนักงานขายของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด

4.1 ผลระบวนการขายผลิตภัณฑ์และเอกสารการขายทั้งหมดของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ขบวนการขายทั้งหมดจะเป็นไปตามขั้นตอนเพื่อทำการขายเข้าโรงงานตามออเดอร์ตามความต้องการของลูกค้าพร้อมการขนส่งติดตั้งดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า



รูปที่ 4.1 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

กระบวนการขายที่ 1 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามี 2 ช่องทางช่องทางแรกคือลูกค้าติดต่อเข้ามา หรือลูกค้าเดินเข้ามาติดต่อช่องทางที่ 2 คือลูกค้าติดต่อทางโทรศัพท์โทรศัพท์

2. เซลล์ผู้แทนขายไปดูหน้างานเพื่อเก็บรายละเอียดเพื่อเสนอราคา



รูปที่ 4.2 รายการเซลล์ผู้แทนขายไปดูหน้างานเพื่อเก็บรายละเอียดเพื่อเสนอราคา

กระบวนการขายที่ 2 เซลล์ผู้แทนขายจะตรวจสอบหน้างานก่อนทุกเพื่อเก็บรายละเอียดแล้วจึงดำเนินการทำเอกสารไปเสนอราคา

3. เปิดรับแจ้งจากลูกค้าโดยพนักงานขาย

รูปที่ 4.3 เปิดรับแจ้งจากลูกค้าหรือเซลล์

กระบวนการขายที่ 3 จัดทำเอกสารเปิดใบรับแจ้งจากลูกค้าโดยพนักงานขายและจัดการทำเอกสารใบรายละเอียดผลิตภัณฑ์

4. ผู้จัดการฝ่ายขายมอบหมายงานเพื่อทำใบเสนอราคา



รูปที่ 4.4 ผู้จัดการขายมอบหมายงาน

กระบวนการขายที่ 4 ผู้จัดการฝ่ายขายมอบหมายงานให้แผนกการขายแต่ละคนดำเนินการจัดทำเอกสารการขายตามโครงการที่รับจากลูกค้า

5. ทำใบเสนอราคา

รูปที่ 4.5 ทำใบเสนอราคา

กระบวนการขายที่ 5 จัดทำใบเสนอราคาเพื่อเสนอต่อลูกค้าและลงรายละเอียดราคาของค่าแผ่นพื้น ค่าขนส่ง และค่าติดตั้ง

6. เสนอขายอาจมีการต่อรองราคา



รูปที่ 4.6 เสนอขายอาจมีการเจรจาต่อรอง

กระบวนการที่ 6 มีกาเจรจาต่อรองกับลูกค้าในด้านราคาหรือด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูปเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า

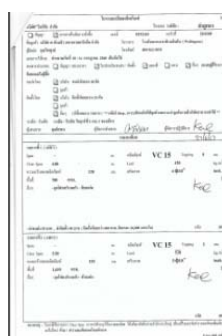
7. สรุปเปิดการขายเมื่อลูกค้าออกPO



รูปที่ 4.7 สรุปเปิดการขายเมื่อลูกค้าออกPO

กระบวนการขายที่ 7 ทำการเปิดการขายเมื่อลูกค้าเปิดออกPOทางบริษัทจะเดินเอกสารทั้งหมดเพื่อแจ้งไปยังโรงงานเอกสารจะมีฉบับคือในเสนอราคาของทางบริษัทและใบPOของลูกค้า

8. ส่งเอกสารดำเนินงานเข้าสู่โรงงาน



รูปที่ 4.8 ส่งเอกสารดำเนินงานเข้าสู่โรงงาน

กระบวนการขายที่ 8 จัดทำเอกสารรายเอียดผลิตภัณฑ์ทั้งหมดเพื่อนำส่งโรงงานทำการผลิตผลิตภัณฑ์ตามที่ลูกค้าสั่งซื้อ

9.เข้าสู่กระบวนการผลิตจากโรงงาน



รูปที่ 4.9 เข้าสู่กระบวนการผลิตจากโรงงาน

กระบวนการขายที่ 9 เข้าสู่กระบวนการผลิตจากโรงงานใช้ระยะเวลาอาทิตย์ และ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ก่อนนำไปขนส่ง

10. เข้าสู่กระบวนการขนส่งโดยรถบรรทุกของบริษัท



รูปที่ 4.10 การขนส่งโดยรถบรรทุก

กระบวนการขายที่ 10 เข้าสู่การขนส่งโดยรถบรรทุกของบริษัทระยะเวลาขนส่ง ครั้งชั่วโมงต่อ 1 วัน

11. เข้าสู่กระบวนการติดตั้งโดยใช้รถเครนและแรงงานคน



รูปที่ 4.11 เข้าสู่กระบวนการติดตั้งโดยใช้รถเครนและแรงงานคน

กระบวนการขายที่ 11 เข้าสู่หน้างานเพื่อทำงานติดตั้งโดยใช้รถเครนในการยกแผ่นพื้นลงตามตำแหน่งของพื้นที่นั้นใช้แรงงานคนในการเก็บรายละเอียด

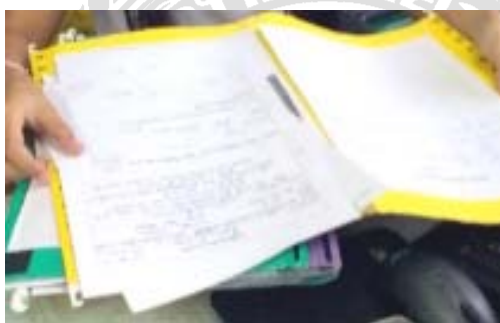
12. .มีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วทำการวางบิล



รูปที่ 4.12.มีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วทำการวางบิล

กระบวนการที่ 12 มีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วก่อนทำการวางบิลและมีบริการหลังการเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ครบปี

13. ปิดการขายรูปที่



4.13 ปิดการขาย

กระบวนการขายที่ 13 ทำการปิดการขายเมื่อเสร็จการติดตั้งผลิตภัณฑ์ทางบริษัทจะจัดเอกสารเข้าแฟ้มอาจเกิดการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพิ่มในภายหลัง

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

5.1.1 สรุปผลโครงการ

การศึกษาโครงการเรื่อง กระบวนการขายผลิตภัณฑ์แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูปให้สอดคล้องกับการขายในของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด ผู้จัดทำได้มีแนวคิดในการทำโครงการโดยมีวัตถุประสงค์อยู่ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทำการศึกษาระบวนการขายของ
2. เพื่อศึกษาและลงมือปฏิบัติงานจริงของการทำงานในองค์กร

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สรุปผลการศึกษาเพื่อกระบวนการขายผลิตภัณฑ์แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป คือ การขายตามขั้นตอนภายในบริษัทและลงปฏิบัติงานจริงเพื่อให้รู้ทักษะการขายของบริษัทรวมถึงระเบียบแบบการวางแผนการดำเนินงานขายอย่างถูกต้อง

สรุปผลการศึกษากระบวนการขายของบริษัท วงศ์ชัย จำกัด ในด้านจัดทำเอกสารการขายทั้งหมดเป็นไปตามขั้นตอนภายในบริษัททั้ง 13 กระบวนการขาย

กระบวนการขายที่ 1 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มี 2 ช่องทางช่องทางแรกคือลูกค้าติดต่อเข้ามาหรือลูกค้าเดินเข้ามาติดต่อช่องทางที่ 2 คือลูกค้าติดต่อทางโทรศัพท์โทรศัพท์

กระบวนการขายที่ 2 เซลล์ผู้แทนขายจะตรวจสอบหน้างานก่อนทุกครั้ง เพื่อเก็บรายละเอียดแล้วจึงดำเนินการทำเอกสารใบเสนอราคา

กระบวนการขายที่ 3 จัดทำเอกสารเปิดใบรับแจ้งจากลูกค้าโดยพนักงานขายและจัดการทำเอกสารใบรายละเอียดผลิตภัณฑ์

กระบวนการขายที่ 4 ผู้จัดการฝ่ายขายมอบหมายงานให้แผนกการขายแต่ละคนดำเนินการจัดทำเอกสารการขายตามโครงการที่ได้รับจากลูกค้า

กระบวนการขายที่ 5 จัดทำใบเสนอราคาเพื่อเสนอต่อลูกค้าและรายละเอียดราคาของค่าแผ่นพื้นค่าขนส่ง และค่าติดตั้ง

กระบวนการขายที่ 6 มีกาเจรจาต่อรองกับลูกค้าในด้านราคาหรือด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์แผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูปเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า

กระบวนการขายที่ 7 ทำการเปิดการขายเมื่อลูกค้าเปิดออกPOทางบริษัทจะเดินเอกสารทั้งหมดเพื่อแจ้งไปยังโรงงานเอกสารจะมีฉบับคือใบเสนอราคาของทางบริษัทและใบPOของลูกค้า

กระบวนการขายที่ 8 จัดทำเอกสารรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทั้งหมดเพื่อนำส่งโรงงานทำการผลิตผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกคำสั่งซื้อ

กระบวนการขายที่ 9 เข้าสู่กระบวนการผลิตจากโรงงานใช้ระยะเวลาอาทิตย์ และ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์ก่อนนำไปขนส่ง

กระบวนการขายที่ 10 เข้าสู่โรงงานเพื่อทำงานติดตั้งโดยใช้รถเค็นในการยกแผ่นพื้นลงตามตำแหน่งของพื้นจากนั้นใช้แรงงานคนในการเก็บรายละเอียด

กระบวนการขายที่ 11 ทำการปิดการขายเมื่อเสร็จการติดตั้งผลิตภัณฑ์ทางบริษัทจะจัดเอกสารเข้าเพิ่มอาจเกิดการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพิ่มในภายหลัง

กระบวนการขายที่ 12 มีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงทำการวางบิลและมีบริการหลังการเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ครบปี

ปัญหาในกระบวนการขาย

เนื่องจากการสั่งซื้อของลูกค้าจะผ่านพนักงานขายก่อนการดำเนินเอกสารการขายตามขั้นตอนเพื่อส่งรายการผลิตภัณฑ์เข้าโรงงานปัญหามาจากบริษัทได้นำโปรแกรมสำเร็จเข้ามาใช้เป็นครั้งแรกจึงทำให้การผลิตตัวผลิตภัณฑ์ล่าช้าจึงเกิดลูกค้าดังกล่าว

5.1 ข้อมูลหรือเอกสารบางอย่างที่เป็นความลับของบริษัทไม่สามารถที่จะเข้าถึงได้และศึกษาข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างเต็มที่

5.2 นักศึกษาไม่สามารถเข้าหน้างานจริงได้เพราะเนื่องมีเรื่องจักรที่อันตรายก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

5.3 เนื่องจากมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้กับกระบวนการขายภายในบริษัทได้อย่างไม่เชี่ยวชาญมากพอ

5.1.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการ

5.1.3.1 นักศึกษาควรได้เข้าหน้างานจริงเพื่อจะได้เรียนรู้กระบวนการภายนอกได้มากยิ่งขึ้น

5.1.3.2 อยากให้มีโปรแกรมที่ช่วยในเรื่องการติดต่อลูกค้าในเรื่องภาษาการสื่อสารการติดต่อซื้อขายระหว่างประเทศ

บรรณานุกรม

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

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

ธีรพล สิริवंธ. (2557). โครงการจัดตั้งบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์แนวสารคดีท่องเที่ยวสร้างสรรค์.

(การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เบญจวรรณ อุซุงศ์อมร. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริหารงานขาย. เข้าถึงได้จาก

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

สุทธิพงษ์ จันทรวงศ์กิจ. (2547). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง

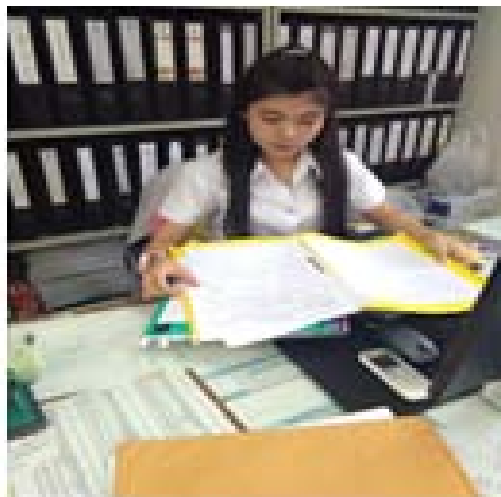
ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. (การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



ภาคผนวก





ประวัติผู้จัดทำ



นางสาว จิดาภา วังบุญ

ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษมเขตภาษีเจริญกทม. 10160

E-mail : Nongjoyly23@gmail.com.