



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การศึกษาการปฏิบัติงานที่ปรึกษาฝ่ายขายของบริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส์

ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

Toyota k.motors Toyota distributor Company Limited (Charoenkrung Branch)

โดย

นางสาว เบญจวรรณ รัตน์ะ 5704300130

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการสหกิจศึกษา

ภาควิชา การตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ การศึกษาการปฏิบัติงานที่ปรึกษาฝ่ายขาย

Toyota k.motors Toyota distributor Company Limited (Charoenkrung Branch)

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวเบญจวรรณ รัตนะ

ภาควิชา การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์มนทิรา คันตระวาณิชย์

อนุมัติโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด ประจำ
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบโครงการ



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์มนทิรา คันตระวาณิชย์)



..... พนักงานที่ปรึกษา

(คุณสุภารัตน์ ภูสุวรรณรงค์)



..... กรรมการกลาง

(อาจารย์สุรัชย์ ภัทรบรรเจิด)



..... ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ 2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชา การตลาด

อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์

ตามที่คณะผู้จัดทำนางสาว เบญจวรรณ รัตน์ะ นักศึกษาภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 8 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ในตำแหน่งที่ปรึกษาการขาย ณ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง) และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานที่ปรึกษาฝ่ายขาย เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้วนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวเบญจวรรณ รัตน์ะ

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ภาควิชา การตลาด

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ จำกัด (สาขาเจริญกรุง) ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณ นริรัตน์ อุดมผล ผู้จัดการฝ่ายขาย
2. คุณ สุดารัตน์ ภูสุวรรณรงค์ พนักงานที่ปรึกษา
3. อาจารย์ มนทิรา ตันตระวาณิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวเบญจวรรณ รัตนะ

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

30 เมษายน 2561

Project Title : Sales consultant practice at Toyota K. Motor Co. Ltd.,
(Charoenkrung branch)
Credits : 5 credits
By : Miss Benjawan Rattana
Advisor : Miss Monthira Tanthawanich
Degree : Bachelor of Business Administration
Major : Marketing
Faculty : Business Administration
Semester / Academic year : 3/2017

Abstract

This cooperative report entitled sales consultant practice at Toyota K. Motor Co. Ltd., (Charoenkrung branch) aims to study the function of car sales consultant of Toyota K. Motor Co. Ltd., Charoenkrung branch. For this internship, the student was assigned to work as an assistant to a sales consultant with the company. By applying the practical knowledge to determine the operation guideline as an assistant, I had brought a variety of concepts to the role and make a significant contribution to the company. This included the analysis of documents and manual, review of sales management, and car information. The results showed that working an assistant to sales consultant needed many selling techniques, and dealt with several customers. All could be able to attract new customers and increase sales to the company.

Keywords: sales, service, car

Approved by
.....

ชื่อโครงการ : การศึกษาการปฏิบัติงานที่ปรึกษาฝ่ายขายของบริษัท โตโยต้า
เค.มอเตอร์ส์ ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต

ผู้จัดทำ : นางสาวเบญจวรรณ รัตนะ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : การตลาด

คณะ : บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2560

บทคัดย่อ

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเรื่อง “การศึกษาการปฏิบัติงานที่ปรึกษาฝ่ายขายของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการทำงานของที่ปรึกษาการขายรถยนต์ของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายรถโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง) และ 2) เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของผู้ช่วยที่ปรึกษาการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โดยทำการศึกษาแนวคิดและกระบวนการในการทำงานของที่ปรึกษาการขายจากการศึกษา คู่มือ เอกสารของทางบริษัทฯ การทบทวนความรู้เรื่องของทฤษฎีการจัดการงานขาย ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ การขอรับคำแนะนำจากพนักงานที่ปรึกษาและการทดลองฝึกปฏิบัติงานจริง เพื่อนำความรู้มากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานผู้ช่วยที่ปรึกษาการขาย

ผลการปฏิบัติงานพบว่า การปฏิบัติงานการเป็นที่ปรึกษาฝ่ายการขาย ทำให้สามารถปิดการขายได้จริงและได้เทคนิคเกี่ยวกับการขาย สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในเรื่องของการบริการ และการดูแลเอาใจใส่ ทีมขายสามารถหาลูกค้าใหม่ได้มากขึ้น ช่วยเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท

คำสำคัญ : การขาย / การบริการ / รถยนต์

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของการบริการ	3
2.2 พฤติกรรมผู้บริโภค	5
2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ	6
2.4 ทฤษฎีการจัดการการขาย	6
2.5 ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์	11
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	17
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร.....	18
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารขององค์กร	25
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	26
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	26
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	27
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	27
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	28
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยที่ปรึกษาการขาย.....	29

บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ	38
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	38
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพปฏิบัติงาน	42-48
ประวัติผู้จัดทำ	49



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	27
---	----



สารบัญภาพ

หน้า

รูปที่ 3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	17
รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้ง บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จัดจำหน่าย โตโยต้า จำกัด(สาขาเจริญกรุง).....	18
รูปที่ 3.3 ลักษณะผังงานการทำงานขององค์กร.....	25
รูปที่ 4.1 การพาลูกค้าเข้าไปนั่งที่ห้องรับรองลูกค้า.....	29
รูปที่ 4.2 ใบจองที่ต้องนำไปกรอกข้อมูล	30
รูปที่ 4.3 ระบบที่ใช้ในการเปิดใบจอง	31
รูปที่ 4.4 ใส่ข้อมูลรายการของแถมให้ครบทุกช่อง	32
รูปที่ 4.5 เอกสารที่ลูกค้าต้องเซ็นในวันที่มารับรถเพื่อตรวจสอบรายการที่ได้รับครบถ้วน	33
รูปที่ 4.6 เอกสารที่ลูกค้าต้องเซ็นในวันที่มารับรถ	34
รูปที่ 4.7 รายงานผลการจองเลขทะเบียนผ่านอินเตอร์เน็ต.....	35
รูปที่ 4.8 ใบเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน	36
รูปที่ 4.9 ป้ายทะเบียนที่ไปเบิกจากแผนกธุรการการขาย	37



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ (TOYOTA K.MOTORS) เราคือผู้จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าและศูนย์บริการอันดับ 1 ของประเทศ ทั้งยอดขาย คุณภาพ และการให้บริการ จากยอดขายการจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเพียงหลักร้อยคันในปีแรกของการดำเนินงาน ในวันนี้เราก้าวมาสู่การเป็นผู้จำหน่ายทั่วกรุงเทพมหานครมากถึง 20 สาขา และยังได้การยอมรับให้เป็นผู้ดำเนินการให้บริการแบบครบวงจร ด้วยทีมงานมืออาชีพที่ผ่านการฝึกฝนตามหลักมาตรฐานสากลซึ่งการันตีด้วยรางวัลชนะเลิศการแข่งขันทักษะการขายและการบริการลูกค้าโตโยต้าทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียน

จุดยืนสำคัญของโตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ คือการเป็นเสมือน “มิตรที่ทุกคนในครอบครัวไว้วางใจ” โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ เราเป็นคั้งคนที่ช่วยลูกค้าในการเลือกซื้อรถยนต์ที่มีคุณภาพ “ด้วยข้อเสนอที่ดีที่สุด” และช่วยดูแลรถยนต์ของลูกค้า “ด้วยการบำรุงรักษาที่ดีที่สุด” เรามีพนักงานที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและทีมงานที่เชี่ยวชาญ เรามุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งที่ดีกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลา ด้วยการยึดมั่นใจสูงสุดให้เกิดแก่ลูกค้าทุกคน

ปัจจุบันพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง กว่า 35 ปีมาแล้ว เค.มอเตอร์ส์ มียอดขายรถยนต์และยอดขายศูนย์บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยสาขาที่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานครมากกว่า 20 สาขา และยังได้รับการยอมรับให้เป็นผู้ดำเนินการให้บริการแบบครบวงจร ทั้งการขายรถยนต์และการให้บริการหลังการขายและการบริการลูกค้าโตโยต้ามากกว่า 15 ปี และวันนี้เรายังคงก้าวต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ด้วยพลังสร้างสรรค์อันเต็มเปี่ยม เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจของเรา ให้ไปยังจุดมุ่งหมายที่ทุกคนพึงพอใจ เพราะเราจะก้าวไปด้วยกัน..เพื่อวันที่ดีกว่า

เนื่องจากคณะผู้จัดทำได้เข้ามาปฏิบัติงานในแผนกที่ปรึกษาฝ่ายขายของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง) ตำแหน่งการขาย จึงพบว่ากระบวนการทำงานในส่วนเอกสารของพนักงานที่ปรึกษาการขายที่ต้องทำในขั้นตอนการขายรถนั้นมีเอกสารที่ต้องทำจำนวนมาก และในบางระบบก็มีความซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน งานล่าช้าและบางครั้งเอกสารมีการผิดพลาด คณะผู้จัดทำจึงได้รับมอบหมายงานให้ทำในส่วนของเอกสารแทนที่ปรึกษาการขาย คณะผู้จัดทำจึงเห็นถึงความสำคัญของการเป็นผู้ช่วยที่ปรึกษาการขายเป็นอย่างมากจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง

การปฏิบัติงานแผนการขายของบริษัท โตโยต้า เคมอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง) ทั้งด้านการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายขาย ให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จากทางพนักงานที่เกี่ยวข้อง และยังสามารถประยุกต์วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาการทำงานของแผนกที่ปรึกษาฝ่ายการขายรถยนต์ของบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

1.2.2 เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนของที่ปรึกษาฝ่ายการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพดี ผลสำเร็จจากการขายรถยนต์ระหว่างฝึกงานได้จริง

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่: เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ที่ปรึกษาฝ่ายขาย บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา: เป็นการศึกษาเฉพาะกระบวนการการทำงานของตำแหน่งที่ปรึกษาฝ่ายขาย บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา: เป็นการศึกษาปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้สามารถปิดการขายได้จริง และได้เทคนิคเกี่ยวกับการขาย การให้บริการและเอาใจใส่ลูกค้ามากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานผู้ช่วยที่ปรึกษาการขาย บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายรถโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)” ในครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ความหมายของบริการ
- 2.2 พฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 การตัดสินใจซื้อ
- 2.4 ทฤษฎีการจัดการการขาย
- 2.5 ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์

2.1 ความหมายของการบริการ

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2530 : หน่วยที่ 1-7) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง การจัดการแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

- ราชบัณฑิตสถาน (2530 : 295) ได้ให้ความหมายคำว่า “บริการ” ไว้ว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติเพื่อความเอาใจใส่ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต

- Stanton, Etzel, and Walker (1976) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอนหรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

- สมชาติ กิตยรรยง (2536, หน้า42) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

- ศิริพร ดันติพลวินัย (2538, หน้า59) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานนั้นด้วย

- วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

- จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544, หน้า15-17) ได้กล่าวว่าแนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นพุดในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความ

ผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด

การบริการ

การกระทำหรือคำเนิการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

สิ่งทีผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่ช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ลูกค้า อดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า และรู้จักแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ดี

เทคนิคการให้บริการ

การสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีวิธีการง่ายๆดังนี้

1. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าก่อนว่าลูกค้าในแต่ละรายที่เข้ามาติดต่อซื้อสินค้า รับรู้และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้า ในสถานการณ์ที่เราให้บริการ
2. แสดงความเป็นมิตร โดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยนมีหางเสียง
3. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจ ขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบกลับ
4. การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า โดยเสนอข้อมูลที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแล้วตกลงยินยอมที่จะซื้อสินค้าของเรา

มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

การรักษาระดับการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริการแต่ละคนให้มีรูปแบบเดียวกัน มีคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้พนักงานในหน้าที่เดียวกันสามารถส่งมอบบริการแบบเดียวกันด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกที่ทุกเวลา

2.2 พฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคมีรากฐานมาจากพฤติกรรมศาสตร์ของผู้บริโภค ซึ่งแสดงบทบาทที่แตกต่างกันสามบทบาท ได้แก่ ผู้ใช้ ผู้จ่าย ผู้ซื้อ ผลการวิจัยได้แสดงว่าพฤติกรรมผู้บริโภค นั้นยากที่จากพยากรณ์ การตลาดความสัมพันธ์ คือสิ่งหนึ่งที่ทรงคุณค่าและมีอิทธิพลสำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพราะมันมีจุดสนใจที่โดดเด่นในการรื้อฟื้นความหมายที่แท้จริงของ

การตลาด ด้วยการยอมรับความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ซื้อ การรักษาผู้บริโภค การจัดการความสัมพันธ์กับผู้บริโภค การปรับปรุงจรรยาบรรณ การปรับตามผู้บริโภค และการตลาดหนึ่งต่อหนึ่ง ก็ เป็นสิ่งที่ได้ให้ความสำคัญมากขึ้น การทำหน้าที่เชิงสังคมสามารถจัดประเภทเป็นทางเลือกของ สังคมและการทำที่สวัสดิการ

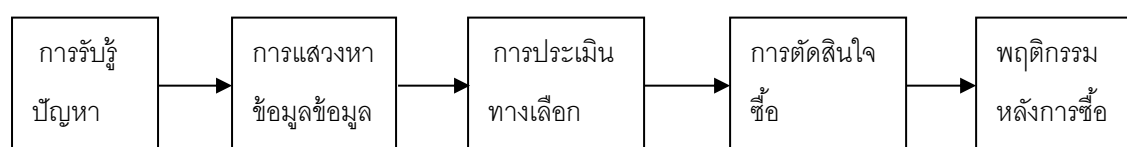
พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้ สามารถสร้างกลยุทธ์การตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และความสามารถในการค้นหา ทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการแล้ว จะต้องรอบรู้เท่าทันกลวิธี เทคนิคต่างๆ ที่ ใช้ในการขายสินค้าและบริการ รวมถึงสามารถปกป้องสิทธิที่ตนพึงได้รับด้วย การเรียนรู้การเป็น ผู้บริโภคที่ฉลาด จะทำให้ทราบและสามารถทราบลำดับความสำคัญของทางเลือกต่างๆ ในการใช้ เงิน ตลอดจนรู้จักหลักเกณฑ์ในการซื้อและใช้สินค้าและบริการ

2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภค จะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยจะเลือกสินค้าหรือบริการตาม ข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ในจิตใจ ของผู้บริโภค

-**การตัดสินใจซื้อ** โดยปกติแล้วผู้บริโภคแต่ละคนจะต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการ ตัดสินใจสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน คือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องการข้อมูลมาก ต้องใช้ ระยะเวลาในการเปรียบเทียบนาน แต่บางผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคก็ไม่ต้องการระยะเวลาการตัดสินใจ นาน

-**พฤติกรรมหลังการซื้อ** หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการ บริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ถ้าพอใจผู้บริโภคได้รับทราบถึงข้อดีต่างๆ ของ สินค้าทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้หรืออาจมีการแนะนำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ แต่ถ้าไม่พอใจ ผู้บริโภคก็ อาจเลิกซื้อสินค้านั้นๆ ในครั้งต่อไปและอาจผลเสียต่อเนื่องจากการบอกต่อ ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้า น้อยลงตามไปด้วย



2.4 ทฤษฎีการจัดการการขาย

ความหมายของการขายการประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ป.พ.พ.) มาตรา 453 บัญญัติไว้ว่า “อันการซื้อขายนั้นคือสัญญาซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ขาย โอนกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินให้แก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ซื้อ และผู้ซื้อตกลงว่าจะใช้ราคาแห่งทรัพย์สินนั้นให้แก่ผู้ขาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานขาย (Personal Selling Process)

หลักเกณฑ์ทางด้านศิลปะการขาย ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อของผู้ซื้อกับผู้ขาย การพัฒนากระบวนการขายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วยขั้นตอนการเสนอขายสินค้าของพนักงานขาย ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดและแสวงหาผู้มุ่งหวัง (ผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้า)
2. การเตรียมการก่อนเข้าพบ เตรียมหาข้อมูล เตรียมตัวในการเข้าพบลูกค้า
3. การเข้าพบลูกค้า เพื่อสร้างความสนใจให้แก่ลูกค้า
4. การนำเสนอขาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้อการตัดสินใจซื้อมากขึ้น
5. การตอบหรือแก้ข้อโต้แย้งในการขาย ในระหว่างเสนอขาย เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่จะสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้
6. การปิดการขาย เป็นขั้นตอนที่สำคัญ นำไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจของผู้ซื้อ พนักงานขายปิดการขายได้หมายความว่าขายสินค้าได้
7. การส่งมอบสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ และแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าให้ลูกค้าเข้าใจ
8. การบริการหลังการขาย โดยการติดตามผล เป็นการบริการหรือช่วยเหลือผู้บริโภคภายหลังการซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อพึงพอใจและมีการซื้อสินค้าอีกในครั้งต่อไป

2.4.1 การค้นหาลูกค้า

ขั้นแรกสุดของคุณ คือ ต้องหาลูกค้าให้ได้เสียก่อนคุณจะทำขายสินค้าให้ใคร จะไปหาที่ไหน (ในภาษาอังกฤษ ผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการแล้ว จะเรียกว่า (Customer ส่วนผู้ที่ซื้อสินค้าหรือบริการเรียกว่า Prospects การตระเวนหาผู้ที่มาซื้อ เรียกว่า Prospecting) การค้นหาลูกค้าปะปะ และการค้นหาลูกค้าอย่างมีระบบ มีผลแตกต่างกันอย่างเด่นชัด เพราะการควานหาปะปะ เสียทั้งเวลาและอาจขายสินค้าไม่ได้ แต่การค้นหาลูกค้าอย่างมีระบบ มีลู่วางที่จะให้ผลตอบแทนต่อเวลาไปอย่างคุ้มค่า ขอให้ระลึกไว้เสมอว่าหากสินค้าของคุณตอบสนองความต้องการของคนบางกลุ่ม การตระเวนหาลูกค้าก็จะแคลง แต่ถ้าจำเป็นคุณสามารถค้นหาลูกค้าจากแหล่งดังต่อไปนี้

1. บุคคลชั้นนำ ผู้นำทั้งในวงธุรกิจ ผู้นำชุมชน หรือฝ่ายจัดการในบริษัทของคุณจะสามารถแนะนำชื่อลูกค้า รวมทั้งแนะนำคุณให้ลูกค้ารู้จักได้

2.บันทึกของบริษัท ใครคือลูกค้าในอดีตของบริษัท หากลูกค้าเหล่านี้เคยได้รับความพึงพอใจมาก่อน ก็น่าจะได้รับความพึงพอใจซ้ำอีก

3.ลูกค้าเก่า เป็นแหล่งสำคัญที่จะช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้คุณ หากลูกค้าเก่าพอใจในสินค้าของคุณ เขาจะเป็นผู้รับรองคุณภาพของสินค้า ขอรายชื่อลูกค้าใหม่กับเขา และขออนุญาตนำชื่อของเขาเป็นผู้รับรองสินค้าเมื่อติดต่อลูกค้าใหม่ คำรับรองจากลูกค้าเก่านอกจากจะได้ลูกค้าใหม่อีกส่วน ยังช่วยประกันความสำเร็จในการขายได้อีกด้วย

2.4.2 วิธีการเข้าพบลูกค้า

พนักงานขายต้องเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อเข้าพบลูกค้า ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ทักษะการขาย รวมทั้งความรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน โดยสรุปหลักการเข้าพบลูกค้ามีดังนี้

- 1.การแต่งกายและสุขอนามัยบุคคลที่ดีและเหมาะสม
- 2.การทักทายและยิ้มแย้ม แจ่มใสดึงดูดใจลูกค้า
- 3.ทำความรู้จักลูกค้าอย่างจริงจัง
- 4.สนทนาและเจรจากับลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและสุภาพ
- 5.มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และหาโอกาสพบลูกค้าอีก

2.4.3 การนำเสนอให้ประสบความสำเร็จ

การวางแผนการนำเสนอ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จไม่ว่างานขายใดก็ตาม ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 รุกเข้าหาลูกค้า การรุกเข้าหาเป็นการเปิดการขาย จุดมุ่งหมายก็เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจในสินค้า และเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า คุณต้องแสดงกิริยาที่ดีที่สุดที่สุภาพที่สุดขณะเข้าพบลูกค้า แสดงความเป็นมิตร เปี่ยมด้วยมารยาท หากการนัดหมายไม่จำกัดเวลาและคุณรู้สึกว่าคุณลูกค้าอารมณ์ดี มีเวลาคุย คุณอาจจะทักทายชวนคุยเรื่องต่างๆ ที่ลูกค้าสนใจก่อนที่จะเข้าเรื่อง แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลูกค้า หากลูกค้าเป็นคนเริ่มชวนคุย คุณจะต้องสานต่อ ขอให้ระลึกเสมอว่าคนเราทุกคนหลงใหลในตัวเองเป็นที่สุด ป้อนคำถามและแสดงความสนใจเต็มที่และรับฟังด้วยความตั้งใจ ตั้งใจ เมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้ว ลูกค้าก็พร้อมที่จะรับฟังเรื่องของคุณ คุณอาจจะทวีความสนใจของลูกค้า ด้วยการนำเสนอประโยชน์ที่ลูกค้าควรได้รับ หรือถามคำถามสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอ เมื่อลูกค้าทุ่มเทความสนใจเต็มที่ให้คุณแล้ว ก็ถึงเวลาที่ลูกค้าเข้าสู่ขั้นตอนการนำเสนอ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าสินค้าของคุณสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม สิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องเตือนตนเองอยู่เสมอคือ คุณกำลังจะขายประโยชน์ของสินค้าที่ที่ลูกค้าควรได้รับ พร้อมยึดแนวความคิดนี้ตลอดการนำเสนอ

ขั้นตอนที่ 3 การสาธิต ถ้าเป็นไปได้เปิดโอกาสให้ลูกค้าทดลองด้วยตนเอง นำเครื่องตัวอย่างให้ลูกค้าได้ลองใช้ ดูการทำงาน หรือคุณอาจสาธิตโดยใช้ ใบปลิว ภาพยนตร์ หรือแผนภูมิ

เคล็ดลับอยู่ที่การให้ลูกค้าใช้ประสบการณ์ให้หลายทางที่สุด เพื่อเพิ่มน้ำหนักการนำเสนอ พยายามให้
น้อยลง สาธิตให้มากขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 หลังจากที่คุณนำเสนอและผ่านขั้นตอนการสาธิตแล้ว คุณก็พร้อมที่จะปิดการขาย โดยหลักการแล้วคุณน่าจะผ่านขั้นตอนการเปิดการขายไปสู่การ “ขอบคูนที่สั่งซื้อ” ได้อย่าง
ง่ายดาย แต่จะทำอย่างไรหากเรื่องราวไม่ราบรื่นตามทฤษฎี อย่าปล่อยให้การโต้แย้งจากลูกค้าทำให้
คุณเสียขวัญ การโต้แย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นหรือเป็นเรื่องอาจเกิดขึ้นบ่อยๆด้วยซ้ำไป
เพราะการโต้แย้งหลายอย่าง แท้จริงแล้วเป็นสัญญาณที่แปลงโฉมมา หากลูกค้าไม่สนใจสินค้าเขาจะ
ไม่ยอมเสียเวลาโต้แย้งเลย การโต้แย้งแสดงให้เห็นว่าลูกค้ากำลังตั้งใจ อยากจะซื้อสินค้า การโต้แย้ง
ของลูกค้าจะช่วยให้คุณค้นหาเหตุผลเหตุจูงใจที่จะสั่งซื้อได้ง่ายขึ้น เมื่อใดที่คุณรู้ว่าเหตุผลเหตุจูงใจลูกค้าอยู่ที่ใด
คุณก็สามารถเน้นประโยชน์ข้อที่ลูกค้าต้องการให้เด่นชัด

ขั้นตอนที่ 5 การปิดการขาย การปิดการขายของคุณคือ การที่ลูกค้ายอมรับข้อเสนอของคุณ
แต่ก็มีหลายคนล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จแม้จะทำทุกขั้นตอนมาจนถึงขั้นตอนการปิดการขายแล้ว
ความผิดพลาดอยู่ที่ทัศนคติ นักขายเหล่านี้มองข้ามความสำคัญของทัศนคติเชิงบวก เมื่อคุณก้าวเข้า
ใกล้การปิดการขายรู้สึกเข้าไปด้วยทัศนคติเชิงบวก เชื่อมมั่นในสินค้าของคุณว่าจะอำนวยความสะดวก
สะดวกให้กับลูกค้าได้ จากนั้นจึงช่วยให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยความกระตือรือร้นท้ายสุดการรุกเข้าหา
การปิดการขายด้วยความกล้าความผิดพลาดล้มเหลว หากพลาดหวังเป็นครั้งคราวอย่าได้ท้อแท้สิ้น
หวัง ใช้เหตุการณ์เช่นนี้นำมาเป็นบทเรียนนำมาวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อหาข้อผิดพลาดและหา
หนทางที่จะปรับปรุงฝีมือให้ดียิ่งขึ้น พยายามอย่าได้ลดละแนวโน้มนั้นที่จะประสบความสำเร็จอยู่ฝ่าย
คุณแล้ว แทนที่จะกลัวการปิดการขาย ขอให้เฝ้ารอโอกาสนี้ และช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจได้ถูกทาง

กระบวนการขาย (Selling Process)

การขายที่พนักงานจะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับตนเองได้พนักงานขายจำเป็นต้องมีอย่าง
ที่จะต้องมีความรู้ 5 ประการดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับตนเอง (Knowing Yourself)

เป็นการสำรวจตนเองให้พร้อมในการปฏิบัติงานขาย เป็นการเตรียมความพร้อม
เกี่ยวกับตนเองเกี่ยวกับด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านร่างกาย หมายถึง พนักงานขายจะต้องมีความสมบูรณ์ด้านร่างกาย อัน
ได้แก่ สุขภาพ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง และการพูดขาย
- 1.2 ด้านจิตใจ หมายถึง พนักงานขายจะต้องเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ นายจ้าง
ตนเอง การขาย ผู้อื่น และอนาคตของตนเอง
- 1.3 ด้านอารมณ์ หมายถึง พนักงานขายจะต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ของ
ตนเอง

2.ความรู้เกี่ยวกับสินค้า (Knowing Product)

เป็นการศึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆของสินค้าหรือบริการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 2.1 วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต
- 2.2 กระบวนการและวิธีการผลิต
- 2.3 วิธีใช้ที่ถูกต้อง
- 2.4 ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ
- 2.5 วิธีบำรุงรักษา

3.ความรู้เกี่ยวกับบริษัท (Knowing Company)

เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าพนักงานขายจึงต้องศึกษารายละเอียดของบริษัทเกี่ยวกับ ผู้บริหารนโยบายต่างๆ การจัดองค์การ และประวัติความเป็นมา

4.ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า (Knowing Customers)

การที่จะสามารถสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานขายจะต้องมีความรู้และความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเพราะการขายไม่ได้เกิดขึ้นในใจของพนักงานขายจริง แต่เกิดจากใจของลูกค้า พนักงานขายเป็นเพียงผู้แนะนำการตัดสินใจของลูกค้าเท่านั้น การศึกษาให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและจิตวิทยาในการขายย่อมจะเป็นแนวทางในการเสนอขายที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์

ปัจจุบันมีรถยนต์ที่จำหน่ายในโตโยต้า จำนวน 13 รุ่น ดังนี้

1.รถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ INNOVA,VELLFIRE, COMMUTER, HIACE, FORTUNER, REVO ,CAMRY, ALTIS, VIOS, YARIS, AVANZA, SIENTA, ALPHARD, C-HR

อินโนวา (อังกฤษ: INNOVA)

โตโยต้าเปิดตัวโฉมใหม่ INFINITE Power ด้วยเครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลัง 174 แรงม้า 3,400รอบต่อนาที แรงบิด 360 นิวตันเมตรที่ 1,200-3,400 รอบต่อนาที ระบบเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด และอีกหนึ่งทางเลือกกับเครื่องยนต์เบนซิน 2.0 ลิตร Dual VVT-I ให้กำลัง 139 แรงม้าที่ 5,600 รอบต่อนาที แรงบิด183 นิวตัน เมตรที่ 4,000 รอบต่อนาที เกียร์ธรรมดา 5 สปีด

(อังกฤษ: Vellfire)

รุ่นปรับปรุงโฉมใหม่ เพื่อความสะดวกสบายด้วยเกียร์อัตโนมัติ 4 จังหวะ และได้รับการรับการปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นทั้งภายนอกและภายใน รูปทรงและดีไซน์ล้ำสมัย

ทั้งกระจกหน้า กันชนหน้า และไฟหน้า ที่ได้รับการดีไซน์ใหม่ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น พร้อมด้วยเบาะคดยสารภายในสีใหม่ พื้นที่ภายในห้องโดยสารที่โอ่โถง โล่งสบาย กว้างขวางเปี่ยมด้วยอรรถประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน สอดประสานกับดีไซน์ที่ทันสมัยได้อย่างลงตัว

คอมโมเตอร์ (อังกฤษ: Commuter)

เป็นเครื่องยนต์ดีเซล 3.0 ลิตร เทอร์โบ อินเตอร์คูลเลอร์ เต็มสรรพนะขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ขนาด 2,982 ซีซี ดีไฟร์ดี คอมมอนเรล ไคเร็คอินเจกชั่น DOHC 16 วาล์ว พร้อมระบบเทอร์โบและระบบเทอร์

ไฮเอซ (อังกฤษ: Hiace)

เป็นรุ่นปรับโฉมใหม่ หลังคาสูง ที่เพิ่มความสะดวกสบายในการขับขี่ด้วยระบบเกียร์อัตโนมัติ 4 สปีด รูปลักษณ์ทันสมัยโฉบเฉี่ยวยิ่งขึ้นทั้งภายนอกและภายในการดูแลรักษาต่ำ เครื่องยนต์ 1KD+FTV 2,982 CC ดีเซล กำลังสูงสุด 136 แรงม้า แรงมัด 300 N-M/1,200 – 2,400รอบ/นาที ระบบเกียร์ธรรมดาแบบ 5 สปีด

ฟอร์จูนเนอร์ (อังกฤษ: Fortuner)

เป็นรถที่ได้รับการพัฒนามาหลายเจนเนอเรชั่น Toyota Fortuner TRD Sportivo 2014 มาพร้อมเครื่องยนต์อัจฉริยะไดมอนด์เทค 4 สูบ แฉวเรียง DOHC 16 วาล์ว VN เทอร์โบ อินเตอร์คูลเลอร์ ขนาด 2,982 ซีซี ให้กำลังสูงสุด 171 แรงม้า ที่ 3,600 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 1,400-3,200 รอบ/นาที แต่ทางด้านเครื่องยนต์ของ Toyota Fortuner 2015 จะเป็นเครื่องยนต์ดีเซลระบบคอมมอนเรล เจนเนอเรชั่นใหม่ล่าสุด GD Efficient Boot ที่จะช่วยลดการสูญเสียความร้อน และแรงเสียดทานของเครื่องยนต์ รวมถึงยังให้แรงบิดสูงสุดในรอบกว้าง Flat Torque นอกจากนี้ยังมอบความประหยัดที่เหนือชั้น กับเครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลังสูงสุด 177 แรงม้า ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,000 รอบ/นาที ทำงานร่วมกับเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด และอัตราเร่งที่ขุดเยี่ยมกว่าเครื่องยนต์ตัวเก่า

นอกจากนี้ยังมีให้เลือกอีก 2 แบบ คือเครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลังสูงสุด 150 แรงม้า ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 400 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,000 รอบ/นาที ส่งกำลังด้วยระบบเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด และเกียร์ธรรมดา 6 สปีด ปิดท้ายด้วยเครื่องยนต์เบนซิน 2.7 ลิตร Dual VVT-I ให้

กำลังสูงสุด 166 แรงม้า ที่ 5,200 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 245 นิวตัน-เมตร ที่ 4,000 รอบ/นาที
ทำงานร่วมกับเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นดับเบิล แค็บ (อังกฤษ: Hilux Revo Double Cab)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boot ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อน และแรงเสียดทาน ด้วยเครื่องยนต์ดีเซล ระบบคอมมอนเรลเจเนอเรชั่นล่าสุด ให้แรงบิดสูงในรอบกว้าง (Flat Torque) ทั้งช่วงออกตัวหรือเร่งแซงประหยัดน้ำมันดีเยี่ยม เครื่องยนต์เงียบ สั่นสะเทือนต่ำ ทนทาน รองรับการใช้งานทุกรูปแบบได้เต็มสมรรถนะ แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร

เกียร์ธรรมดาอัจฉริยะ imt 6 สปีด ให้ทุกการขับขี่ ง่ายดาย ราบรื่นทุกจังหวะความเร็วไม่มีอาการกระตุกเมื่อเปลี่ยนเกียร์

เกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด Super Intelligent ECT ให้แรงบิดสูงในรอบต่ำ ช่วยเพิ่มสมรรถนะการขับเคลื่อนและประหยัดน้ำมันได้อย่างยอดเยี่ยม

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นสมาร์ต แค็บ (อังกฤษ: Hilux Revo Smart Cab)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boost ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อนและแรงเสียดทาน ด้วยเครื่องยนต์ดีเซลระบบคอมมอนเรลเจเนอเรชั่นล่าสุด ให้แรงบิดสูงในรอบกว้าง (Flat Torque) ทั้งช่วงออกตัวหรือเร่งแซง ประหยัดน้ำมันดีเยี่ยม เครื่องยนต์เงียบ สั่นสะเทือนต่ำ รองรับการใช้งานทุกรูปแบบได้เต็มสมรรถนะ แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร

ไฮลักซ์ รีโว่ ร็อคโค (อังกฤษ: Hilux Revo Rocco)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boost ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อน แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร

เครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร เกียร์ธรรมดา imt 6 สปีด กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,600 รอบ/นาที

เครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร (เกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด) กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,400 รอบ/นาที

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นมาตรฐาน (อังกฤษ: Hilux Revo Standard Cab)

เครื่องยนต์แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร เครื่องดีเซล 2.08 ลิตร เกียร์ธรรมดา 6 สปีด กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,600 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 125 กิโลวัตต์ (170 แรงม้า) ที่ 3,600 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 343 นิวตัน-เมตร ที่ 1,200-3,400 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 110 กิโลวัตต์ (150 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 343 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,800 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 122 กิโลวัตต์ (166 แรงม้า) ที่ 5,200 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 245 นิวตัน-เมตร ที่ 4,000 รอบ/นาที

ออกแบบสำหรับรถบรรทุกหนัก พร้อมการควบคุมเหนือชั้น เสถียรภาพมั่นคง มั่นใจในทุกสถานการณ์

โตโยต้า คัมรี่ (อังกฤษ: Camry)

All new Toyota Camry 2018 ใหม่ ที่วางจำหน่ายในญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกนั้นไม่มีเวอร์ชันสปอร์ตแบบสหรัฐอเมริกา (รุ่นย่อย SE และ XSE) แต่จะมีเฉพาะรุ่นที่หน้าตาคล้ายกับ Toyota Camry LE และ XLE ซึ่งแตกต่างกันแค่ในระดับดีเทลเท่านั้น ทั้งนี้เวอร์ชันญี่ปุ่นมีติดตั้งไฟตัดหมอก LED ขนาดเล็กแอบไว้เนียนๆ ที่ได้กันชนหน้า นอกเหนือจากนี้งานดีไซน์หลักไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง โดย All-new Toyota Camry 2018 ใหม่ มีให้เลือกทั้งหมดเพียง 3 รุ่นย่อย ได้แก่ X, G และ G “Leather Package” ส่วนหลังคาพาโนรามิกเป็นออปชั่นสำหรับรุ่นย่อย G เท่านั้น

เวอร์ชันญี่ปุ่นจะมีขุมพลังแบบ Hybrid ให้เลือกเพียงแบบเดียวเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องยนต์เบนซิน 2.5 ลิตร กำลังสูงสุด 178 แรงม้า และแรงบิด 221 นิวตันเมตร ประสานกับมอเตอร์ไฟฟ้าที่ให้กำลังสูงสุด 120 แรงม้า และแรงบิด 202 นิวตันเมตร โดยทั้งสองระบบจะให้พลังกำลังสูงสุดรวมกันที่ 211 แรงม้า

อัลติส (อังกฤษ: Altis)

เจนเนอเรชันที่ 11 ได้รับการออกแบบใหม่หมดจดตลอดคัน ให้มีรูปลักษณ์ดีไซน์ภายนอกที่ดูสปอร์ต โฉบเฉี่ยว สวยสะดุดตา ล้ำสมัยมากยิ่งขึ้น การออกแบบตามหลักอากาศพลศาสตร์ ช่วยเพิ่มความคล่องตัวและความสนุกในการขับขี่ ภายในมีพื้นที่ห้องโดยสารที่กว้างขวาง พร้อมพื้นที่เก็บสัมภาระที่ใหญ่ขึ้น มีการจัดวางตำแหน่งของเบาะนั่งพวงมาลัยและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้อารมณ์แบบสปอร์ต เครื่องยนต์เบนซิน DOHC Dual VVT-I 4 สูบ แถวเรียง ที่มีให้เลือกครบครัน ทั้งขนาด 1,800 ซีซี / 1,600 ซีซี / CNG และระบบเกียร์อัตโนมัติแบบ Super CVT-I ที่ถูกปรับแต่งใหม่เพื่อเพิ่มอารมณ์การขับแบบสปอร์ตมากยิ่งขึ้น ให้สมรรถนะการขับขี่ที่เหนือชั้น และประสิทธิภาพความประหยัดน้ำมันที่ดียิ่งขึ้น พร้อมด้วยช่วงล่างที่ปรับปรุงใหม่ ช่วยให้การขับขี้นุ่มนวลแต่เกาะถนนดียิ่งขึ้น มีการควบคุมบังคับที่คล่องตัว ระบบเบรกแม่นยำจับไว ตลอดจนระบบมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกที่สมบูรณ์แบบ

1.8L เครื่องยนต์ 2ZR-FBE DUAL VVT-I 4 สูบ 16 วาล์ว 1.8 ลิตร พร้อมระบบ ACIS (Acoustic Control Induction System) ช่วยเพิ่มแรงบิดให้ดีขึ้น ในทุกระดับความเร็ว

แรงม้าสูงสุด (EEC net) 104 กิโลวัตต์ (141 แรงม้า) ที่ 6,000 รอบต่อนาที

แรงบิดสูงสุด (EEC net) 177 นิวตัน-เมตร (18.05 กิโลกรัม-เมตร) ที่ 4,000 รอบต่อนาที

1.6L เครื่องยนต์ 1ZR-FE DUAL VVT-I 4 สูบ 16 วาล์ว 1.6 ลิตร

แรงม้าสูงสุด (EEC net) 154 นิวตัน-เมตร (15.70 กิโลกรัม-เมตร) ที่ 5,200 รอบต่อนาที

-ระบบเกียร์ Super CVT-I 7 สปีด แบบ Gate-type พร้อม Sequential Shift ปรับเปลี่ยนเกียร์ได้ตามความต้องการ เพียงขยับเกียร์ไปที่ + หรือ -

- เกียร์อัตโนมัติ Super CVT-I (Continuously Vransaxle-intelligent) อีกชั้นแห่งเทคโนโลยี ที่ทำให้การเปลี่ยนเกียร์ ต่อเนื่องโดยไม่ต้องมีจังหวะพัก เพื่อส่งกำลัง และเปลี่ยนเกียร์ทุกสปีดจึงนุ่มนวลไม่สะดุด ส่งความแรงอย่างต่อเนื่อง และเร้าใจยิ่งขึ้น

-ประหยัดน้ำมันยิ่งกว่า ระบบเกียร์จะปรับระดับความเร็วรอบของเครื่องยนต์ ให้คงอยู่ในระดับต่ำแม้ในขณะเร่งความเร็ว จึงประหยัดน้ำมันได้มากกว่า

เครื่องยนต์ ระบบวาล์วอัจฉริยะ DUAL VVT-I พร้อมระบบ ACIS ช่วยเพิ่มแรงบิดให้ดีขึ้น ในทุกระดับความเร็ว ให้กำลังสูงในทุกอัตราเร่ง

วียอส (อังกฤษ: VIOS)

รุ่นปี 2017 รถยนต์นั่งขนาดเล็กละเอียดของคนไทย ทุกสิ่งสามารถ ทุกทางเป็นไปได้ ประหยัดน้ำมันยิ่งขึ้น แต่ยังคงไว้ซึ่งสมรรถนะและความสนุกสนานในการขับขี่ ด้วยเครื่องยนต์ใหม่ Dual VVT-I และเกียร์อัตโนมัติ CVT 7 สปีด พร้อมรองรับการใช้งานน้ำมันเชื้อเพลิง E85 รวมถึงเพิ่มความมั่นใจทุกการเดินทางยิ่งขึ้น ด้วยระบบความปลอดภัยมาตรฐานระดับสากล ที่เป็นอุปกรณ์มาตรฐานในทุกรุ่นของรถยนต์โตโยต้าวียอส

เครื่องยนต์ 2NR-FBE แบบ 4 สูบแถวเรียง DOHC 16 วาล์ว Dual VVT-I ให้แรงม้าสูงสุด 108 แรงม้า ที่ 6,000 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 140 นิวตัน-เมตร ที่ 4,200 รอบ/นาที และระบบส่งกำลังแบบอัตโนมัติ CVT 7 สปีด ตอบสนองต่อการใช้งานอย่างดี และทำให้การขับขี่นุ่มนวลราบรื่น



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ (ชื่อไทย)

บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์

ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

(ชื่ออังกฤษ)

ที่อยู่สถานประกอบการ

2387/1 ถนนเจริญกรุง แขวงวัดพระยาไกร

เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์

Tel: 02-688-1606-7

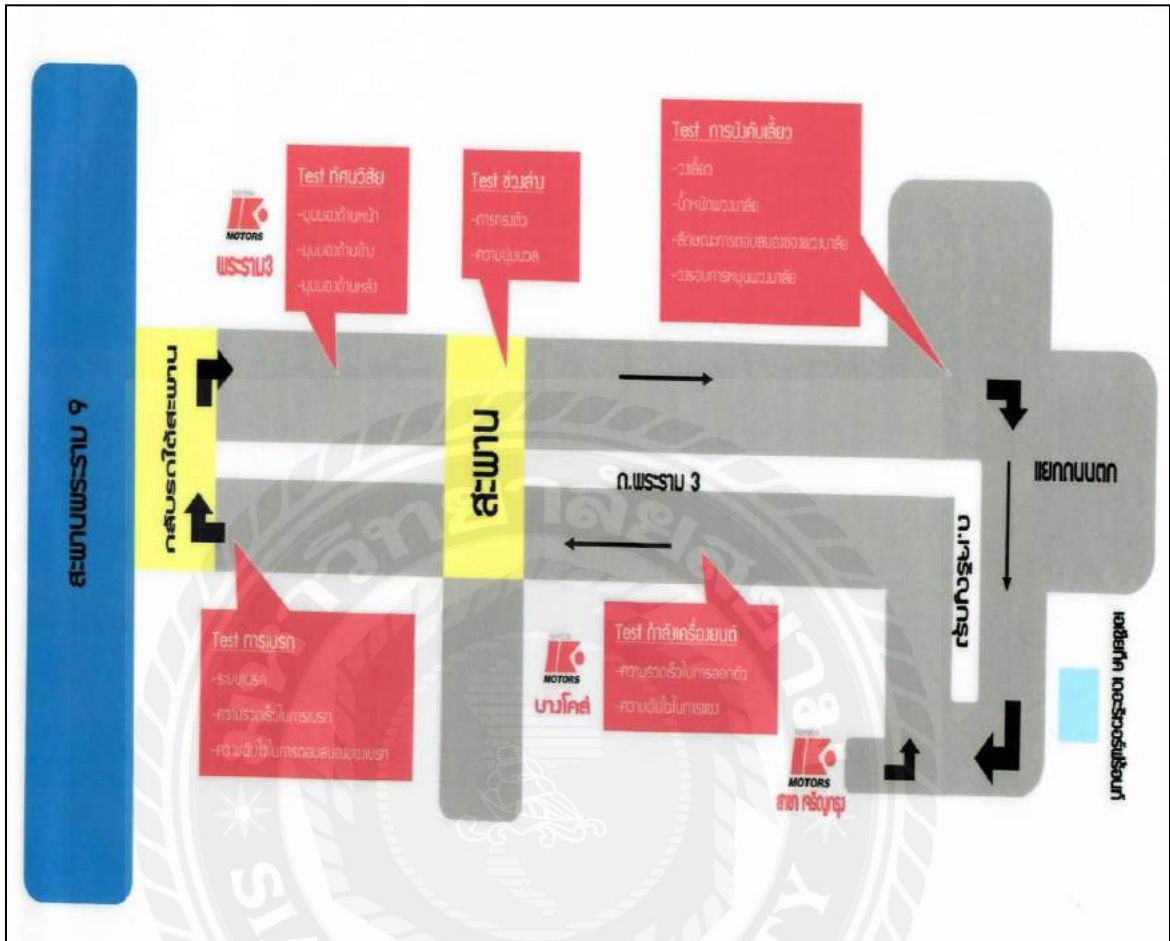
Fax: 02-688-1626 (ฝ่ายบริการ)

(02) 266-5580 (ฝ่ายขาย)

เว็บไซต์



รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด



รูปที่ 3.2 แผนที่ตั้ง บริษัท โตโยต้า เคมอเตอร์ส์ ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด (สาขาเจริญกรุง)

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร

3.2.1 เกี่ยวกับบริษัท โตโยต้า เคมอเตอร์ส์ ผู้จัดจำหน่ายโตโยต้า จำกัด

บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ (TOYOTA K.MOTORS) เราคือผู้จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าและศูนย์บริการอันดับ 1 ของประเทศ ทั้งยอดขาย คุณภาพ และการให้บริการ จากยอดขายการจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเพียงหลักร้อยคันในปีแรกของการดำเนินงาน ในวันนี้เราก้าวมาสู่การเป็นผู้จำหน่ายทั่วกรุงเทพมหานครมากถึง 20 สาขา และยังได้รับการยอมรับให้เป็นผู้ดำเนินการให้บริการแบบครบวงจร ด้วยทีมงานมืออาชีพที่ผ่านการฝึกฝนตามหลักมาตรฐานสากลซึ่งการันตีด้วยรางวัลชนะเลิศการแข่งขันทักษะการขายและการบริการลูกค้าโตโยต้าทั้งในระดับประเทศและระดับอาเซียน

3.2.2 ผลิตภัณฑ์สินค้าของบริษัทโตโยต้า เคมอ. เทอร์ส

ปัจจุบันมีรถยนต์ที่จำหน่ายในโชว์รูม จำนวน 13 รุ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.รถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ รุ่น INNOVA, VELLFIRE, COMMUTER, HIACE, FORTUNER, REVO B-CAB, CAMRY, ALTIS, VIOS, YARIS, AVANZA, SIENTA, ALPHARD, C-HR

2.รถยนต์อเนกประสงค์ ได้แก่รุ่น INNOVA, FORTUNER, AVANZA, SIENTA

ศูนย์บริการจัดแสดงรถยนต์รุ่นต่างๆของโตโยต้าไว้ในโชว์รูมเพื่อสะดวกต่อการชมรถ ก่อนตัดสินใจซื้อและให้คำปรึกษาถึงสมรรถนะของรถยนต์ในแต่ละรุ่น นอกจากการจำหน่ายรถยนต์แล้วยังมีการ

1.รถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ INNOVA, VELLFIRE, COMMUTER, HIACE, FORTUNER, REVO, CAMRY, ALTIS, VIOS, YARIS, AVANZA, SIENTA, ALPHARD, C-HR

อินโนวา (อังกฤษ: INNOVA)

โตโยต้าเปิดตัวโฉมใหม่ INFINITE Power ด้วยเครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลัง 174 แรงม้า 3,400รอบต่อนาที แรงบิด 360 นิวตันเมตรที่ 1,200-3,400 รอบต่อนาที ระบบเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด และอีกหนึ่งทางเลือกกับเครื่องยนต์เบนซิน 2.0 ลิตร Dual VVT-I ให้กำลัง 139 แรงม้าที่ 5,600 รอบต่อนาที แรงบิด183 นิวตัน เมตรที่ 4,000 รอบต่อนาที เกียร์ธรรมดา 5 สปีด

(อังกฤษ: Vellfire)

รุ่นปรับปรุงโฉมใหม่ เพื่อความสะดวกสบายด้วยเกียร์อัตโนมัติ 4 จังหวะ และได้รับการปรับเปลี่ยนแปลงรูปลักษณ์ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นทั้งภายนอกและภายใน รูปทรงและดีไซน์ล้ำสมัย ทั้งกระจกหน้า กันชนหน้า และไฟหน้า ที่ได้รับการดีไซน์ใหม่ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น พร้อมด้วยเบาะคดยสารภายในสีใหม่ พื้นที่ภายในห้องโดยสารที่โอโถง โล่งสบาย กว้างขวางเปี่ยมด้วยอรรถประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน สอดประสานกับดีไซน์ที่ทันสมัยได้อย่างลงตัว

คอมโมเตอร์ (อังกฤษ: Commuter)

เป็นเครื่องยนต์ดีเซล 3.0 ลิตร เทอร์โบ อินเตอร์คูลเลอร์ เต็มสรรพนะขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ ขนาด 2,982 ซีซี ดีไฟร์ดี คอมมอนเรล ไคเร็คอินเจกชั่น DOHC 16 วาล์ว พร้อมระบบเทอร์โบและระบบ เทอร์

ไฮเอซ (อังกฤษ: Hiace)

เป็นรุ่นปรับโฉมใหม่ หลังคาสูง ที่เพิ่มความสบายในการขับขี่ด้วยระบบเกียร์อัตโนมัติ 4 สปีด รูปลักษณ์ทันสมัยโฉบเฉี่ยวยิ่งขึ้นทั้งภายนอกและภายในการดูแลรักษาต่ำ เครื่องยนต์ 1KD+FTV 2,982 CC ดีเซล กำลังสูงสุด 136 แรงม้า แรงมุด 300 N-M/1,200 – 2,400รอบ/นาที ระบบเกียร์ธรรมดาแบบ 5 สปีด

ฟอร์จูนเนอร์ (อังกฤษ: Fortuner)

เป็นรถที่ได้รับการพัฒนามาหลายเจนเนอเรชั่น Toyota Fortuner TRD Sportivo 2014 มาพร้อม เครื่องยนต์อัจฉริยะไดมอนด์เทค 4 สูบ แถวเรียง DOHC 16 วาล์ว VN เทอร์โบ อินเตอร์คูลเลอร์ ขนาด 2,982 ซีซี ให้กำลังสูงสุด 171 แรงม้า ที่ 3,600 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 1,400-3,200 รอบ/นาที แต่ ทางด้านเครื่องยนต์ของ Toyota Fortuner 2015 จะเป็นเครื่องยนต์ดีเซลระบบคอมมอนเรล เจนเนอเรชั่น ใหม่ล่าสุด GD Efficient Boot ที่จะช่วยลดการสูญเสียความร้อน และแรงเสียดทานของเครื่องยนต์ รวมถึงยังให้แรงบิดสูงสุดในรอบกว้าง Flat Torque นอกจากนี้ยังมอบความประหยัดที่เหนือชั้น กับ เครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลังสูงสุด 177 แรงม้า ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,000 รอบ/นาที ทำงานร่วมกับเกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด และอัตราเร่งที่ขี่ยอดเยี่ยมกว่ากว่า เครื่องยนต์ตัวเก่า

นอกจากนี้ยังมีให้เลือกอีก 2 แบบ คือเครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร ให้กำลังสูงสุด 150 แรงม้า ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 400 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,000 รอบ/นาที ส่งกำลังด้วยระบบเกียร์ อัตโนมัติ 6 สปีด และเกียร์ธรรมดา 6 สปีด ปิดท้ายด้วยเครื่องยนต์เบนซิน 2.7 ลิตร Dual VVT-I ให้กำลัง สูงสุด 166 แรงม้า ที่ 5,200 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 245 นิวตัน-เมตร ที่ 4,000 รอบ/นาที ทำงานร่วมกับ เกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นดับเบิล แค็บ (อังกฤษ: Hilux Revo Double Cab)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boot ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อน และแรงเสียดทาน ด้วยเครื่องยนต์ดีเซล ระบบคอมมอนเรลเจเนอเรชั่นล่าสุด ให้แรงบิดสูงในรอบกว้าง (Flat Torque) ทั้งช่วงออกตัวหรือเร่งแซงประหยัดน้ำมันดีเยี่ยม เครื่องยนต์เจียบ สั่นสะเทือนต่ำ ทนทาน รองรับการใช้งานทุกรูปแบบได้เต็มสมรรถนะ แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร

เกียร์ธรรมดาอัจฉริยะ imt 6 สปีด ให้ทุกการขับขี่ ง่ายคาย ราบรื่นทุกจังหวะความเร็วไม่มีอาการกระตุกเมื่อเปลี่ยนเกียร์

เกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด Super Intelligent ECT ให้แรงบิดสูงในรอบต่ำ ช่วยเพิ่มสมรรถนะการขับเคลื่อนและประหยัดน้ำมันได้อย่างยอดเยี่ยม

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นสมาร์ท แค็บ (อังกฤษ: Hilux Revo Smart Cab)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boost ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อนและแรงเสียดทาน ด้วยเครื่องยนต์ดีเซลระบบคอมมอนเรลเจเนอเรชั่นล่าสุด ให้แรงบิดสูงในรอบกว้าง (Flat Torque) ทั้งช่วงออกตัวหรือเร่งแซง ประหยัดน้ำมันดีเยี่ยม เครื่องยนต์เจียบ สั่นสะเทือนต่ำ รองรับการใช้งานทุกรูปแบบได้เต็มสมรรถนะ แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร

ไฮลักซ์ รีโว่ ร็อคโค้ (อังกฤษ: Hilux Revo Rocco)

เครื่องยนต์ GD Efficient Boost ซีดสุดเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพในการเผาไหม้ ลดการสูญเสียความร้อน แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร

เครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร เกียร์ธรรมดา imt 6 สปีด กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,600 รอบ/นาที

เครื่องยนต์ดีเซล 2.8 ลิตร (เกียร์อัตโนมัติ 6 สปีด) กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 450 นิวตัน-เมตร ที่ 1,600-2,400 รอบ/นาที

ไฮลักซ์ รีโว่ รุ่นมาตรฐาน (อังกฤษ: Hilux Revo Standard Cab)

เครื่องยนต์แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร เครื่องดีเซล 2.08 ลิตร เกียร์ธรรมดา 6 สปีด กำลังสูงสุด 130 กิโลวัตต์ (177 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 420 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,600 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 125 กิโลวัตต์ (170 แรงม้า) ที่ 3,600 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 343 นิวตัน-เมตร ที่ 1,200-3,400 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 110 กิโลวัตต์ (150 แรงม้า) ที่ 3,400 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 343 นิวตัน-เมตร ที่ 1,400-2,800 รอบ/นาที

เกียร์ธรรมดา 5 สปีด กำลังสูงสุด 122 กิโลวัตต์ (166 แรงม้า) ที่ 5,200 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 245 นิวตัน-เมตร ที่ 4,000 รอบ/นาที

ออกแบบสำหรับรถบรรทุกหนัก พร้อมการควบคุมเหนือชั้น เสถียรภาพมั่นคง มั่นใจในทุกสถานการณ์

โตโยต้า คัมรี่ (อังกฤษ: Camry)

All new Toyota Camry 2018 ใหม่ ที่วางจำหน่ายในญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกนั้น ไม่มีเวอร์ชันสปอร์ตแบบสหรัฐอเมริกา (รุ่นย่อย SE และ XSE) แต่จะมีเฉพาะรุ่นที่หน้าตาคล้ายกับ Toyota Camry LE และ XLE ซึ่งแตกต่างกันแค่ในระดับดีเทลเท่านั้น ทั้งนี้เวอร์ชันญี่ปุ่นมีติดตั้งไฟตัดหมอก LED ขนาดเล็กแอบไว้เนียนๆ ที่ได้กันชนหน้า นอกเหนือจากนี้งานดีไซน์หลักไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง โดย All-new Toyota Camry 2018 ใหม่ มีให้เลือกทั้งหมดเพียง 3 รุ่นย่อย ได้แก่ X, G และ G “Leather Package” ส่วนหลังคาพาโนรามิกเป็นอุปกรณ์สำหรับรุ่นย่อย G เท่านั้น

เวอร์ชันญี่ปุ่นจะมีขุมพลังแบบ Hybrid ให้เลือกเพียงแบบเดียวเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องยนต์เบนซิน 2.5 ลิตร กำลังสูงสุด 178 แรงม้า และแรงบิด 221 นิวตันเมตร ประสานกับมอเตอร์ไฟฟ้าที่ให้กำลังสูงสุด 120 แรงม้า และแรงบิด 202 นิวตันเมตร โดยทั้งสองระบบจะให้พลังกำลังสูงสุดรวมกันที่ 211 แรงม้า

อัลติส (อังกฤษ: Altis)

เจนเนอเรชั่นที่ 11 ได้รับการออกแบบใหม่หมดตลอดคัน ให้มีรูปลักษณ์ดีไซน์ภายนอกที่ดูสปอร์ต โฉบเฉี่ยว สวยสะดุดตา ล้ำสมัยมากยิ่งขึ้น การออกแบบตามหลักอากาศพลศาสตร์ ช่วยเพิ่มความคล่องตัวและความสนุกในการขับขี่ ภายในมีพื้นที่ห้องโดยสารที่กว้างขวาง พร้อมพื้นที่เก็บสัมภาระที่ใหญ่ขึ้น มีการจัดวางตำแหน่งของเบาะนั่งพวงมาลัยและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้อารมณ์แบบสปอร์ต เครื่องยนต์เบนซิน DOHC Dual VVT-I 4 สูบ แถวเรียง ที่มีให้เลือกครบครัน ทั้งขนาด 1,800 ซีซี / 1,600 ซีซี / CNG และระบบเกียร์อัตโนมัติแบบ Super CVT-I ที่ถูกปรับแต่งใหม่เพื่อเพิ่มอารมณ์การขับแบบสปอร์ตมากยิ่งขึ้น ให้สมรรถนะการขับขี่ที่เหนือชั้น และประสิทธิภาพความประหยัดน้ำมันที่ดีเยี่ยม พร้อมด้วยช่วงล่างที่ปรับปรุงใหม่ ช่วยให้การขับขี่นุ่มนวลแต่เกาะถนนดียิ่งขึ้น มีการควบคุมบังคับที่คล่องตัว ระบบเบรกแม่นยำจับไว ตลอดจนระบบมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกที่สมบูรณ์แบบ

1.8L เครื่องยนต์ 2ZR-FBE DUAL VVT-I 4 สูบ 16 วาล์ว 1.8 ลิตร พร้อมระบบ ACIS (Acoustic Control Induction System) ช่วยเพิ่มแรงบิดให้ดีขึ้น ในทุกระดับความเร็ว

แรงม้าสูงสุด (EEC net) 104 กิโลวัตต์ (141 แรงม้า) ที่ 6,000 รอบต่อนาที

แรงบิดสูงสุด (EEC net) 177 นิวตัน-เมตร (18.05 กิโลกรัม-เมตร) ที่ 4,000 รอบต่อนาที

1.6L เครื่องยนต์ 1ZR-FE DUAL VVT-I 4 สูบ 16 วาล์ว 1.6 ลิตร

แรงม้าสูงสุด (EEC net) 154 นิวตัน-เมตร (15.70 กิโลกรัม-เมตร) ที่ 5,200 รอบต่อนาที

-ระบบเกียร์ Super CVT-I 7 สปีด แบบ Gate-type พร้อม Sequential Shift ปรับเปลี่ยนเกียร์ได้ตามความต้องการ เพียงขยับเกียร์ไปที่ + หรือ -

- เกียร์อัตโนมัติ Super CVT-I (Continuously Vransaxle-intelligent) อีกขั้นแห่งเทคโนโลยี ที่ทำให้การเปลี่ยนเกียร์ ต่อเนื่องโดยไม่ต้องมีจังหวะพัก เพื่อส่งกำลัง และเปลี่ยนเกียร์ทุกสปีดจึงนุ่มนวลไม่สะดุดส่งความแรงอย่างต่อเนื่อง และเร้าใจยิ่งขึ้น

-ประหยัดน้ำมันยิ่งกว่า ระบบเกียร์จะปรับระดับความเร็วรอบของเครื่องยนต์ ให้คงอยู่ในระดับต่ำแม้ในขณะเร่งความเร็ว จึงประหยัดน้ำมันได้มากกว่า

เครื่องยนต์ ระบบวาล์วอัจฉริยะ DUAL VVT-I พร้อมระบบ ACIS ช่วยเพิ่มแรงบิดให้ดีขึ้น ในทุกระดับความเร็ว ให้กำลังสูงในทุกอัตราเร่ง

ว็อส (อังกฤษ: VIOS)

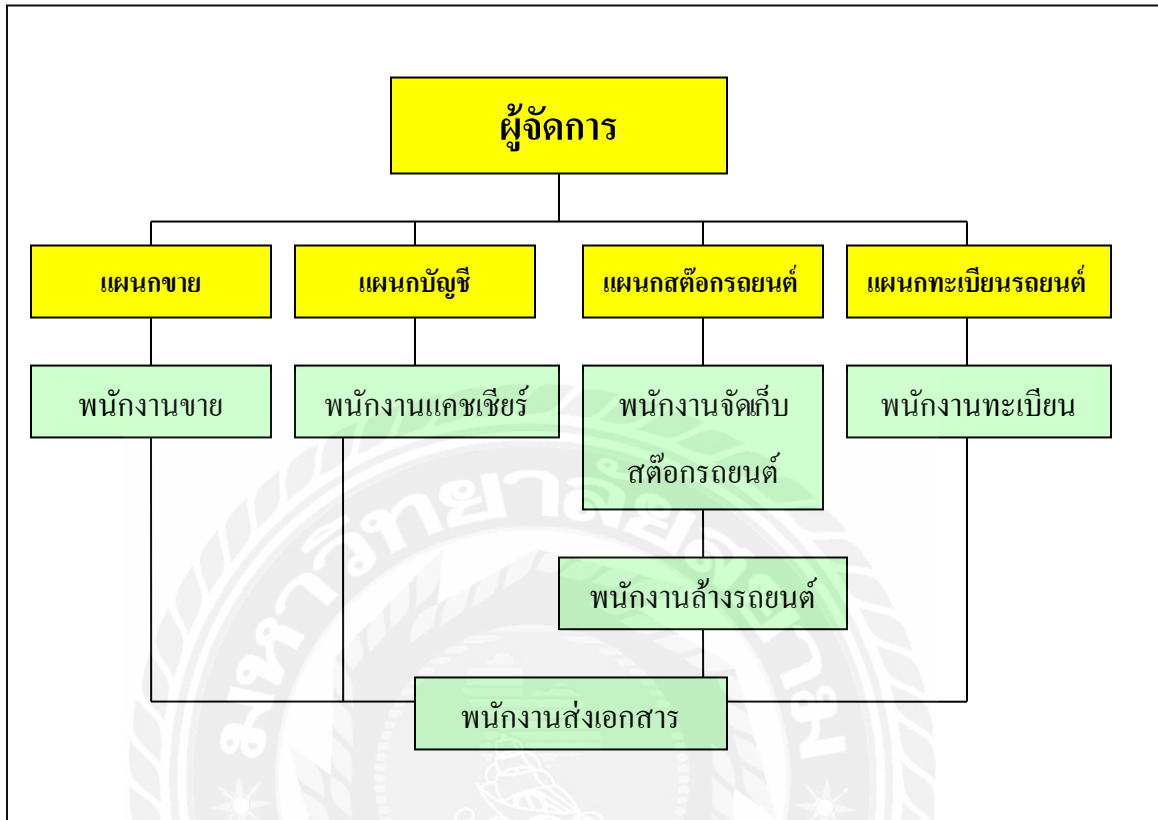
รุ่นปี 2017 รถยนต์นั่งขนาดเล็กยอดนิยมของคนไทย ทุกสิ่งสามารถ ทุกทางเป็นไปได้ประหยัดน้ำมันยิ่งขึ้น แต่ยังคงไว้ซึ่งสมรรถนะและความสนุกสนานในการขับขี่ ด้วยเครื่องยนต์ใหม่ Dual VVT-I และเกียร์อัตโนมัติ CVT 7 สปีด พร้อมรองรับการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง E85 รวมถึงเพิ่มความมั่นใจทุกการเดินทางยิ่งขึ้น ด้วยระบบความปลอดภัยมาตรฐานระดับสากล ที่เป็นอุปกรณ์มาตรฐานในทุกรุ่นของรถยนต์โตโยต้าว็อส

เครื่องยนต์ 2NR-FBE แบบ 4 สูบแถวเรียง DOHC 16 วาล์ว Dual VVT-I ให้แรงม้าสูงสุด 108 แรงม้า ที่ 6,000 รอบ/นาที แรงบิดสูงสุด 140 นิวตัน-เมตร ที่ 4,200 รอบ/นาที และระบบส่งกำลังแบบอัตโนมัติ CVT 7 สปีด ตอบสนองต่อการใช้งานอย่างดี และทำให้การขับขี่นุ่มนวลราบรื่น

การประเมินราคาที่เหมาะสม

- ประเมินราคาด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารขององค์กร



รูปที่ 3.3 ลักษณะผังงานการทำงานขององค์กร

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 นางสาวเบญจวรรณ รัตนะ

ตำแหน่ง พนักงานขาย

ลักษณะการทำงาน ขายโดยใช้เครื่องมือสื่อสารในการโฆษณารถยนต์ตามกลุ่มรถหรือเพจของโชว์รูมสาขาเจริญกรุง โดยจะมีแคมเปญแต่ละเดือนแต่ละเดือนบริษัทจะกำหนดแคมเปญออกมาให้พนักงานขายเสนอแก่ลูกค้าพร้อมมีส่วนลดและของแถมให้อยู่ในวงเงินที่ทางบริษัทได้กำหนดมา เช่น ลูกค้าท่านหนึ่งสนใจรถยนต์HB ลูกค้าอยากได้ของแถมมากกว่าส่วนลดพนักงานขายจึงทำการคำนวณของแถมที่ลูกค้าต้องการไม่ให้เกินมาจึ้นที่ผู้จัดการกำหนดให้ แล้วนำใบเสนอราคาให้ลูกค้าดูจนกว่าลูกค้าจะพึงพอใจกับของแถมและส่วนลดในครั้งนี้

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 นางสาวสุดารัตน์ อุดมผล

ตำแหน่ง การขาย

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลา 15 สัปดาห์ระหว่างวันที่ 8 มกราคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2560

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ม.ค 61	ก.พ 61	มี.ค 61	เม.ย 61
1.การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน	←			→
2.เก็บรวบรวมข้อมูล		←		→
3.ศึกษาการขายเสมือนเป็นพนักงานขาย	←			→
4.ดำเนินการทำโครงการ	←			→
5.สรุปผลจัดทำรูปเล่มโครงการ			←	→
6.การจัดทำรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา		←		→

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน

3.7.2 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.3 ศึกษาการขายเสมือนเป็นพนักงานขาย

3.7.4 ดำเนินการทำโครงการ

3.7.5 สรุปผลจัดทำรูปเล่มโครงการ

3.7.6 การจัดทำรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 ฮาร์ดแวร์

3.8.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์

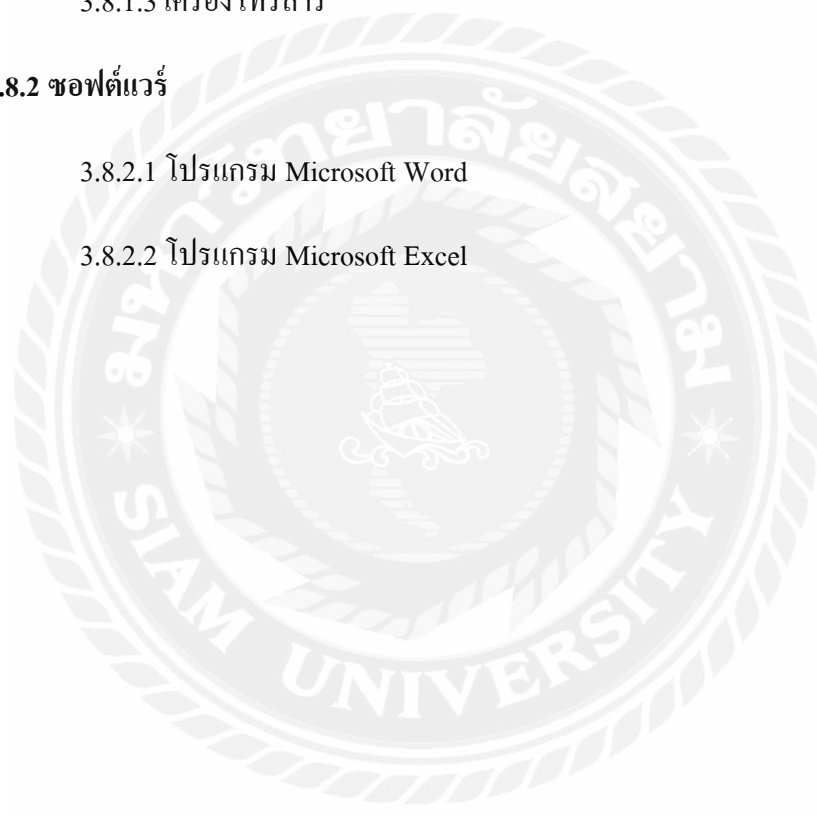
3.8.1.2 เครื่องถ่ายเอกสาร

3.8.1.3 เครื่องโทรสาร

3.8.2 ซอฟต์แวร์

3.8.2.1 โปรแกรม Microsoft Word

3.8.2.2 โปรแกรม Microsoft Excel



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานที่ทางคณะผู้จัดทำได้ศึกษาในด้านการปฏิบัติงานที่ปรึกษาการขาย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยที่ปรึกษาการขาย

ขั้นตอนที่ 1 การต้อนรับลูกค้าเบื้องต้น เมื่อมีลูกค้าเดินเข้ามาภายในโชว์รูมให้เดินไปต้อนรับ กล่าวคำทักทายและสอบถามความต้องการของลูกค้าเบื้องต้น



รูปที่ 4.1 การพาลูกค้าเข้าไปนั่งที่ห้องรับรองลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 การออกไปจองรถยนต์

1.การกรอกใบจอง สำหรับลูกค้าที่ตกลงจองรถกับทางเซลล์ เซลล์กรอกข้อมูลลงในใบจองเพื่อนำข้อมูลในใบจองไปกรอกในระบบ

The form is titled "สัญญาจองรถยนต์" (Car Reservation Agreement) and includes the following sections:

- 1. รายละเอียดผู้จอง (Reservor details):** Includes name, address, phone number, and reservation date.
- 2. รายละเอียดรถยนต์ที่จอง (Vehicle details):** Includes model (REVO B-CAL), engine (1.8), transmission (MT), and color (Super White).
- 3. รายละเอียดเงื่อนไขการจอง (Reservation conditions):** Includes reservation fee (552,000 THB), down payment (45,000 THB), and other fees.
- 4. รายละเอียดของรถและของแถมที่จอง (Vehicle and accessories details):** Lists items like Car-Kool, 3-year warranty, and other benefits.
- 5. รายละเอียดเงินมัดจำ (Deposit details):** Includes deposit amount (10,000 THB) and terms.
- 6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ถ้ามี) (Other fees):** Includes other charges like registration and license fees.

รูปที่ 4.2 ใบจองที่ต้องนำไปกรอกข้อมูล

1.1.กรอกข้อมูลทั่วไปได้แก่

- เลขที่ใบจอง
- วันที่จอง
- รหัสพนักงานขาย
- ชื่อ-นามสกุล ของลูกค้า

- ที่อยู่ตามทะเบียนบ้านของลูกค้า
- อาชีพของลูกค้า
- เบอร์โทรศัพท์บ้านและที่ทำงานของลูกค้า
- แหล่งที่มาของลูกค้า ลูกค้าWalk In / เพื่อนแนะนำ / ลูกค้าจากอินเทอร์เน็ต
- รุ่นรถที่จอง

2.ขั้นตอนการเปิดใบจองในระบบ กดเข้าระบบ เลือกที่เมนูการสั่งจองรถสิ่งที่จะต้องกรอกลงในระบบจะมี 2 ส่วนคือ

2.1 การเปิดใบจองลงในระบบ ดำเนินการกรอกข้อมูลลงในระบบให้ครบถ้วน

รูปที่ 4.3 ระบบ เป็นระบบที่ใช้ในการเปิดใบจอง

ลำดับ	ชื่อรายการ	รายการย่อย	หน่วย	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม	
1	MOB	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
2	MOB	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
3	MOB	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
4	KPC	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
5	KPC	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
6	KPC	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
7	KPC	สายเคเบิล	เส้น	1.000	0.00	0.00	
						รวม	0.00

รูปที่ 4.4 ต้องใส่ข้อมูลให้ครบทุกช่อง

2.2 การกรอกข้อมูลในช่องของแถม (คือของที่ทางบริษัทเป็นคนกำหนดให้เพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมการขาย) ได้แก่

- รายการของแถม ตัวอย่างเช่น ประกันภัยชั้น 1 , พ.ร.บ. , फिल्म , กรอบป้าย, พรหมปูพื้น, ก๊วบันได, ก๊วกันสาด, ชุดอุปกรณ์ลูกเงิน เป็นต้น (ในส่วนของรายการของแถมนี้เป็นส่วนที่เซลล์ทำการตกลงกับลูกค้าในขั้นตอนก่อนการตัดสินใจจอร์จ รายการของแถมเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละท่านและขึ้นอยู่กับดุลพินิจในการตัดสินใจของเซลล์)

- โดยตัวช่วยผ่อน สำหรับลูกค้าที่ซื้อผ่านไฟแนนซ์ (เป็น โปร โมชั่นที่มีในรถบางรุ่น และมีในบางเดือนขึ้นอยู่กับทางบริษัทเป็นผู้กำหนด)

- แคมเปญพิเศษ เช่น ถ้างองและรับรถภายในเดือนได้สิทธิรับบัตรคูปองเคลือบสีมูลค่า 1,000 บาท (เป็นแคมเปญที่ทางบริษัทกำหนดขึ้นในแต่ละเดือน มีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน)

ขั้นตอนนี้ต้องทำการกรอกข้อมูลลงในระบบให้ครบทุกช่อง ถ้าลืมใส่ส่วนใดส่วนหนึ่งถือว่าเปิดใบจองผิดและต้องให้ทางหัวหน้าที่ปรึกษาการขายเป็นคนคอยเกลี้ยใบจองเก่าให้ถึงจะทำการเปิดใบจองใหม่ได้

TOYOTA
ใบตรวจสอบการส่งมอบรถยนต์ใหม่

วันที่ 28 04 2561
เลขที่ 0949-04-61

ชื่อลูกค้า: บริษัท โตโยต้า เคมโพรเทค ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
ที่อยู่: หมายเลขโทรศัพท์:
ชื่อ-นามสกุลลูกค้า: (นาย) ทศพร บุศรี เลขที่สัญญา: KCK6104E0028 วันที่ 05-04-2561
ที่อยู่ติดต่อลูกค้า: เลขที่ หมู่ที่ ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

คำปลง/นาง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

หมายเลขใบส่งสินค้า: หมายเลขส่งสินค้า: MR0GA3G5400015851
รุ่นรถ: 2.5V AT 2WD TRD2-TON สี W/Pearl หมายเลขเครื่อง: 1GD4464961 หมายเลขตัวถัง: หมายเลขโทรศัพท์: 02-6881623-6
ชื่อพนักงานขาย: สุตาวรณ ภูสุวรรณเมธวี รหัสพนักงานขาย:

สิทธิลูกค้าก่อนซื้อ ขอความกรุณาอ่านใบกำกับเครื่องยนต์ / ลงใจ / สีงานสี

ตรวจสอบสภาพรถใหม่และอุปกรณ์ประกอบ	กรณีรถมือสอง	กรณีรถมือหนึ่ง
1. ความสะอาดของตัวรถใหม่	<input checked="" type="checkbox"/> ดีเยี่ยม	<input checked="" type="checkbox"/> ดีเยี่ยม
2. สภาพรถและอุปกรณ์ประกอบ	<input checked="" type="checkbox"/> ดีเยี่ยม	<input checked="" type="checkbox"/> ดีเยี่ยม
3. รถส่งมอบพร้อมเอกสาร	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
4. รถส่งมอบพร้อมอุปกรณ์	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
5. ปลอดภัยในการขับขี่	<input checked="" type="checkbox"/> ปลอดภัย	<input checked="" type="checkbox"/> ปลอดภัย
6. ยานยนต์	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
7. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
8. สีงานสี	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
9. อุปกรณ์ตกแต่ง	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
10. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
11. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
12. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
13. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน
14. อุปกรณ์เสริม	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน	<input checked="" type="checkbox"/> ครบถ้วน

รายการรถใหม่ ตรวจสอบรถใหม่ในท้องเครื่องยนต์ อุปกรณ์ต่างๆ

การรับประกันเครื่องยนต์ในนามลูกค้า (กรณีการรับประกันเครื่องยนต์)
1. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
2. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
3. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
4. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร

การรับประกันเครื่องยนต์ในนามลูกค้า (กรณีการรับประกันเครื่องยนต์)
1. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
2. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
3. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
4. ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร

กรณีรถมือหนึ่ง กรณีรถมือหนึ่ง

1. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
2. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
3. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
4. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร

ผู้ซื้อได้รับข้อมูลจากผู้จำหน่าย / ฐานรถ

1. (x) ครบ
2. ลงชื่อ
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

ได้รับทราบข้อตกลงแล้ว
วันที่ส่งมอบ: 27/04/61
ชื่อพนักงานขาย: สุตาวรณ ภูสุวรรณเมธวี
ชื่อลูกค้า: ทศพร บุศรี
ชื่อพนักงานขาย: สุตาวรณ ภูสุวรรณเมธวี
ชื่อลูกค้า: ทศพร บุศรี

ข้อควรระวัง

1. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
2. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
3. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร
4. กรณีรถมือหนึ่ง: ระยะเวลาการรับประกันเครื่องยนต์: 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร

รูปที่ 4.5 เอกสารที่ถูกคัดค้านในวันที่มีรถเพื่อตรวจสอบรายการทุกอย่างว่าถูกต้องและได้รับครบถ้วน

(สำเนา)

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
 TOYOTA K.MOTORS TOYOTA'S DEALER CO.,LTD.
 2387/1 ระหว่างซอยเจริญกรุง 91-93 แขวงวัดพระยาไกร เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120
 2387/1 Charoenkrung, Between Soi 91-93, Wadprayakrai, Bangkoaleam, Bangkok 10120
 โทร. (02)6881623-5 FAX : (02)6881626

เลขที่ สม61/92
 Reference No. 0942-04-61
 วันที่ 27/4/2561

ใบส่งมอบรถยนต์ให้ลูกค้า

รายละเอียด	ข้าพเจ้า นาย กันตพิชญ์ กอบเกียรติพัฒนา	ได้รับมอบ
รถ: YARIS	รถยนต์โตโยต้าตามรายละเอียดรถดั่งกล่าวไว้ในสภาพเรียบร้อยทุกอย่างแล้ว พร้อมกับอุปกรณ์เครื่องมือติดรถครบถ้วน เมื่อได้มีการรับรถยนต์พร้อมอุปกรณ์ไว้แล้ว ทางบริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ หรือสูญหายไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ผู้รับรถได้ตรวจรับรถเรียบร้อยแล้ว จึงลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานสำคัญ	CK
รุ่น: 1.2J ECO AT I17/A2	หมายเหตุ: ต-7427	
เลขเครื่อง: 3NR5197039		
เลขถัง: MR2K33F3901200106		
สี: S.White		
พวง.ขาย: กิมฉัตรณ์ ภูระหงษ์	ผู้รับมอบรถยนต์	ผู้ส่งมอบรถยนต์

ผู้จัดการสาขา

พิมพ์ครั้งที่ 1

แก้ไขครั้งที่ 2/06/

F-SA-03

รูปที่ 4.6 เอกสารที่ลูกค้าต้องเซ็นในวันที่มารับรถเพื่อตรวจสอบร่างกายทุกอย่างว่าถูกต้องและได้รับครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 4 การส่งยืนยันการจดทะเบียน

แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1.แบบจองเลขทะเบียน 2.ไม่จองเลขทะเบียน

รายงานผลการจองเลขทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

รายละเอียดผู้จอง

เลขประจำตัว: 3430400349524

ชื่อ-นามสกุล / หน่วยงาน: นายบรรจง มนทาเย็น

เลขทะเบียนที่จองได้

เลขทะเบียน: 7กฉ 1410

ยี่ห้อรถ: TOYOTA / เลขตัวรถ: MR2B33F3901177233

เบอร์โทรศัพท์: 0883164423

ให้ยื่นจดทะเบียนก่อนวันที่ 1/5/2561

ท่านสามารถยื่นจดทะเบียนที่ท่านจองได้
ตั้งแต่วันที่ครบฯ ดำเนินการจดทะเบียนถึงเลขทะเบียนที่ท่านจองแล้วเป็นต้นไป
และไม่เกินวันที่กำหนดในตาราง

↓ ↓

ตัวอย่างตารางจองเลข					
วัน	วันที่	หมวด	เลขเปิดจอง	จดทะเบียนไปก่อนวันที่	ปัจจุบันจดทะเบียนถึงเลข
จันทร์	9 พฤศจิกายน 2558	4กร	6901 - 8400	21 ธันวาคม 2558	4กย 7402
อังคาร	10 พฤศจิกายน 2558	4กร	8401 - 9998	21 ธันวาคม 2558	

2018-02-22

รูปที่ 4.7 รายงานผลการจองเลขทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต

1.ลูกค้าที่จองเลขทะเบียน

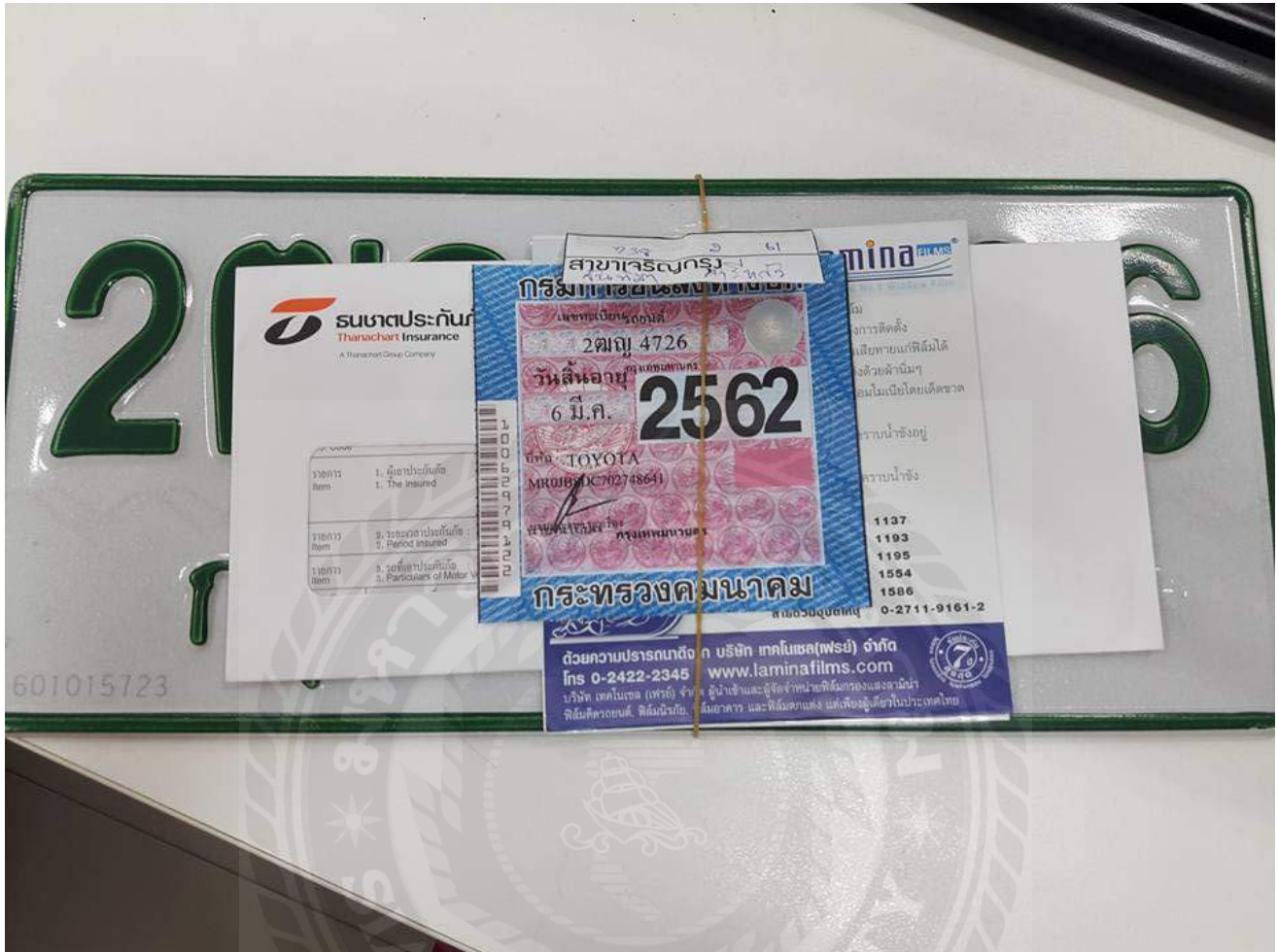
เซล์จะทำการจองเลขทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต จากนั้นผู้ช่วยที่ปรึกษาการขายทำการปรี้นและนำไปส่งให้แผนกธุรการการขาย หลังจากที่แผนกธุรการการขายเซ็นรับแล้วจึงนำไปก๊อปปี้มาให้เซลล์เก็บไว้เป็นหลักฐาน

ฟอร์มแจ้งการเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน	ฟอร์มแจ้งการเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน
ส่วนที่ 1 (สำนักงานใหญ่เก็บ)	ส่วนที่ 2 (สาขาเก็บ)
วันที่ส่ง ๑๑-๒-๖๑ วันที่ ๐๖๙๕-๐๑-๖๑ สาขาเจริญกรุง.....	วันที่ส่ง ๑๑-๒-๖๑ วันที่ ๐๖๙๕-๐๑-๖๑ สาขาเจริญกรุง.....
ชื่อ-นามสกุล บธธจว มณฑาเงิน	ชื่อ-นามสกุล บธธจว มณฑาเงิน
รายการเดิม ๕๐๖๑๙	รายการเดิม ๕๐๖๑๙
เปลี่ยนเป็น ๗ กค ๑๔๑๐	เปลี่ยนเป็น ๗ กค ๑๔๑๐
ลายเซ็นผู้จัดการแผนกขาย.....	ลายเซ็นผู้จัดการแผนกขาย.....
ลายเซ็นพนักงานขาย.....	ลายเซ็นพนักงานขาย.....
ลายเซ็นผู้รับสำนักงานใหญ่..... วันที่รับ.....	ลายเซ็นผู้รับสำนักงานใหญ่..... วันที่รับ.....

รูปที่ 4.8 ใบเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน

2. ลูกค้ำที่ไม่จองเลขทะเบียน

หลังจากการที่เซลล์ส่งมอบรถให้กับลูกค้ำเสร็จต้องนำแฟ้มเอกสารทั้งหมดส่งไปยังแผนกธุรการการขาย จากนั้นแผนกธุรการการขายจะดำเนินการต่อให้เอง เลขทะเบียนสำหรับลูกค้ำที่ไม่จองเลขทะเบียนจะเป็นเลขที่รันตามหมวดของทางขนส่ง



รูปที่ 4.9 ป้ายทะเบียนที่ไปเบิกจากแผนกธุรการการขาย

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

จากการจัดทำโครงการคณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานและศึกษาทำความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้ช่วยที่ปรึกษาการขาย ทำให้ขายรถได้มากขึ้น ได้เรียนรู้วิธีการทำงานของฝ่ายขาย และ เป็นไปตามเป้าหมายที่พนักงานที่ปรึกษาได้กำหนดไว้

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

- ช่วงแรกๆต้องเรียนรู้ระบบกระบวนการทำงาน ขั้นตอนต่างๆภายในอย่างละเอียดจึงทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูล
- แคมเปญแต่ละเดือนมีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน จะต้องแม่นยำในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้ามากกว่านี้

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

เนื่องจากรายละเอียดของงานมีหลายขั้นตอนซับซ้อนมากเกินไป ทางคณะผู้จัดทำจึงอยากเสนอแนะให้ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกและเปลี่ยนระบบการคีย์ข้อมูลให้ง่ายขึ้น เพื่อสะดวกและรวดเร็วต่อการทำงาน และทำให้มีเวลาเพิ่มขึ้นในการบริการลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้า

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานศึกษา

- ได้ความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้นจากการไปปฏิบัติสหกิจสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อีกในอนาคต
- ทำให้ความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- มีระเบียบวินัยในการทำงาน รู้จักตรงต่อเวลา

- ได้เรียนรู้จากการทำงานในสถานที่จริงร่วมกับผู้อื่น

5.2.2 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติสหกิจ

- ระบบในการกรอกข้อมูลการปฏิบัติสหกิจค่อนข้างยุ่งยาก
- การโทรคุยกับลูกค้า ไม่ค่อยมั่นใจที่จะให้คำตอบกับลูกค้า เนื่องจากข้อมูลเรื่องรถไม่แม่นยำ

5.2.3 ข้อเสนอแนะโครงการจัดทำสหกิจศึกษา

- เพื่อที่จะออกปฏิบัติสหกิจศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจะให้นักศึกษาจบหลักสูตรการศึกษาให้ครบตามหลักสูตรก่อนที่จะปฏิบัติสหกิจ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการรับเข้าทำงาน



บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2555). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ป.)
- บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. (2561). *ประวัติความเป็นมาของบริษัท*.
เข้าถึงได้จาก <https://www.toyota.co.th>
- สมบัติ กิจยรรยง. (2012). *เทคนิคการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ป.)
- เอกชัย บัญญัติขาน. (2553). *การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค*. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ป.)





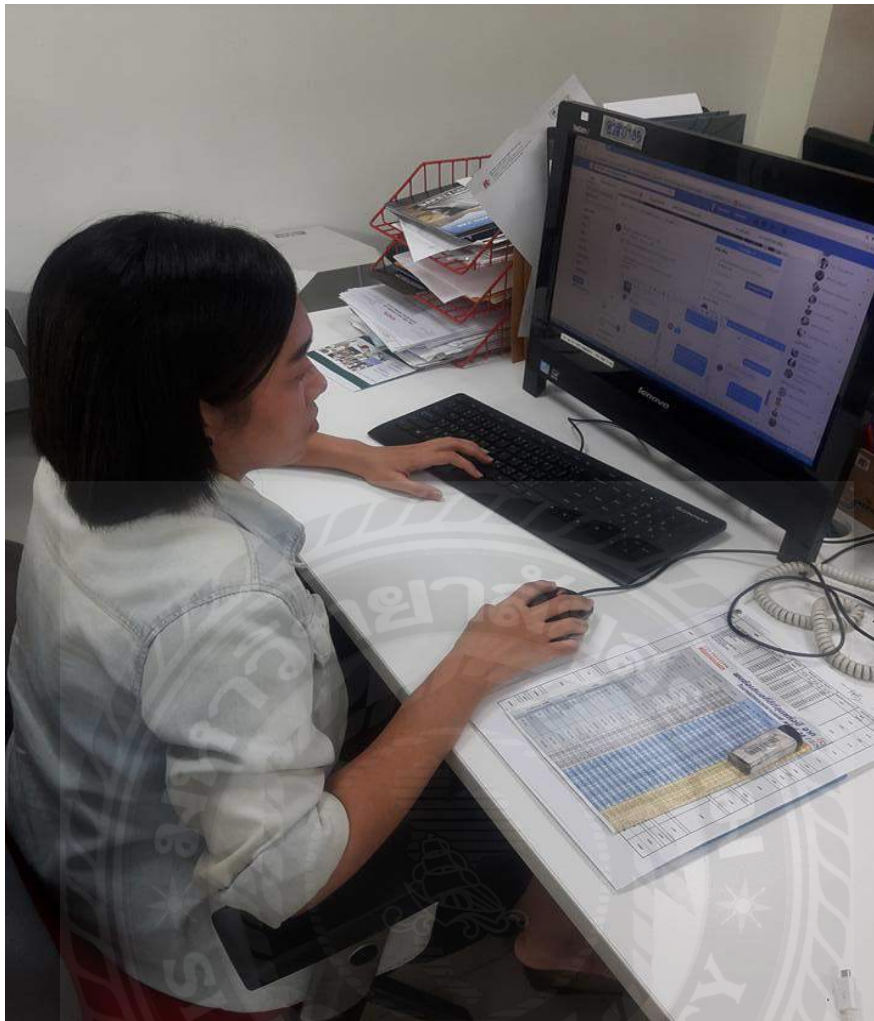
ภาคผนวก ก

ภาพปฏิบัติงาน



รูปที่ ก.1 รูปการปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้ามาที่โชว์รูม ณ ห้องรับรองลูกค้า





รูปที่ ก.2 การปฏิบัติงานในส่วนของการตอบเพจของโตโยต้าสาขาเจริญกรุง



รูปที่ ก.3 ปัดฝุ่นรถทุกคันที่ขึ้นโชว์



รูปที่ ก.4 การปฏิบัติกิจกรรมทุกอาทิตย์ของพนักงานที่ปรึกษาการขายต้องเปลี่ยนกระดาษรองเท้าทุกคัน เพื่อให้ดูเรียบร้อย



รูปที่ ก.5 จุดเลขตัวถึงก่อนส่งมอบรถ



รูปที่ ก.6 การส่งมอบรถให้ลูกค้าระหว่างการฝึกงาน ส่งมอบเดือน กุมภาพันธ์





รูปที่ ก.7 ส่งมอบรถ ต้นเดือนเมษายน





รูปที่ ก.8 ส่งมอบรถ สิ้นเดือนเมษายน



ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704300130

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวเบญจวรรณ รัตน์ะ

เบอร์โทรศัพท์ : 080-2108330

E-mail : ben_rat@siam.edu

ที่อยู่ : 184/4 เจริญกรุง85 แขวงวัดพระยาไกร

เขตบางคอแหลม กทม. 10120

