

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

กิจกรรมหลักๆของการดำเนินธุรกิจ คือการผลิตและการนำสินค้า/บริการไปสู่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การตลาด (Marketing) เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบความต้องการของผู้บริโภคและสามารถกำหนดกลยุทธ์ต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นได้ สำหรับการขายนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมทางการตลาด โดยเป็นกลไกที่ทำให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า/บริการสู่ผู้บริโภค จึงนับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นในหลายธุรกิจจึงให้ความสำคัญต่อการขาย การขายมีหลายรูปแบบ การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) นั้นก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการขาย ถึงแม้ว่าในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสมัยใหม่จะก้าวเข้ามา ส่งผลให้มีการพัฒนาสื่อและอุปกรณ์ต่างๆมากขึ้น แต่ความสำคัญของพนักงานขายก็ยังคงจำเป็นอยู่ ดังเช่น พนักงานขายสามารถใช้กลยุทธ์และเทคนิคการขายในกระบวนการขาย เพื่อปรับการเสนอขายต่างๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ สอดคล้องกับลูกค้า สามารถรับทราบความรู้สึก และวิเคราะห์ลูกค้า เข้าตรงสู่ตลาด กระตุ้นการซื้อขายได้ทันที สามารถเป็นตัวแทนเผยแพร่ข้อมูลสู่ลูกค้า ดังนั้นในหลายธุรกิจการขายโดยพนักงานขาย จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้สามารถประสบผลสำเร็จได้<sup>1</sup>

สำหรับกลุ่มธุรกิจที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลเนื่องจากมีลักษณะของผลิตภัณฑ์เป็นน้ำยาตรวจวิเคราะห์โรค และเครื่องมือทางห้องปฏิบัติการซึ่งมีการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอจึงทำให้มีสินค้าใหม่เข้าสู่ตลาดอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่กลุ่มลูกค้าเป็นนักเทคนิคการแพทย์ในโรงพยาบาล ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดให้ได้ผลดีที่สุด จึงต้องใช้การขายโดยพนักงานขาย เพราะสามารถเข้าถึงลูกค้า อีกทั้งสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานขายดีเด่นนั้นย่อมจะนำกลยุทธ์และเทคนิคการขายในกระบวนการขายมาพัฒนาและฝึกฝนทักษะต่างๆอย่างต่อเนื่องจนเกิดความเชี่ยวชาญ ดังนั้นการศึกษาข้อมูล

<sup>1</sup> อรรถ มณีสงฆ์ และนฤมล กิมภากรณ์, การจัดการ การขาย, เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มปป.หน้า 1-5.

กลยุทธ์และเทคนิคการขายในกระบวนการขาย รวมถึง ประสบการณ์การขายของพนักงานขายดีเด่น  
ในบริษัท กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาล เพื่อที่จะทราบข้อมูลและนำมาเผยแพร่  
อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจอื่นๆ ได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการขาย ผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ  
โรงพยาบาล ของพนักงานขายดีเด่น

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงกลยุทธ์และเทคนิค การขายในกระบวนการขายของพนักงานขาย  
ผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาล
2. พนักงานขายและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้กลยุทธ์และเทคนิคการขายใน  
กระบวนการขาย มาพัฒนาทักษะการขาย เพิ่มประสิทธิภาพการขาย และสร้างความสำเร็จในงาน  
อาชีพการขายได้
3. บริษัทที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลและผลิตภัณฑ์ใกล้เคียง  
สามารถนำข้อมูล ไปทำการประยุกต์ เพื่อการอบรมและพัฒนาพนักงานขาย ให้เพิ่มประสิทธิภาพใน  
การขายได้