

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเรื่อง

การศึกษากระบวนการขายของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบของการศึกษาค้นคว้าอิสระ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงกระบวนการขายของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ เชียงใหม่ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน แสดงความเห็นหรือรายละเอียดของท่านตามที่ปรากฏรายละเอียดในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้รับในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และถูกปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาของความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

นายโอฬาร เชาวเลิศโสภาก

คำชี้แจง

แบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษากระบวนการขาย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการกระบวนการขาย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขียนเครื่องหมาย ✓ ใน [] หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 25 ปี

[] 2. 26 - 35 ปี

[] 3. ตั้งแต่ 36 - 45 ปี

[] 4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. หย่า

[] 4. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่า ปวส.

[] 2. อนุปริญญา/ปวส.

[] 3. ปริญญาตรี

[] 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายวิสาหกิจ เชียงใหม่

[] 1. น้อยกว่า 6 เดือน

[] 2. 6 - 11 เดือน

[] 3. 12 เดือนขึ้นไป

6. ผลิตภัณฑ์ใดที่ท่านสามารถขายได้สูงที่สุด

[] 1. บัตรเครดิต

[] 2. สินเชื่อบุคคลทันใจ

[] 3. สินเชื่อที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 การศึกษากระบวนการขาย โดยพนักงานขาย

1. ในการทำงานของท่าน ท่านให้ความสำคัญกับขั้นตอนต่อไปนี้หรือไม่ (โปรดระบุเครื่องหมาย
 ✓ ลงในช่องด้านหลังที่ตรงกับความเห็นของท่าน)

ขั้นตอนการขาย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การแสวงหาลูกค้า					
กำหนดคุณสมบัติของลูกค้า					
การเตรียมเข้าพบลูกค้า					
การเข้าพบลูกค้า					
การเสนอขาย					
การจัดซื้อได้逞งของลูกค้า					
การปิดการขาย					
การติดตามผลหลังการขาย					

การแสวงหาลูกค้าใหม่และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า

(โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังที่ตรงกับความเห็นของท่าน)

2. ท่านทราบอย่างแน่ชัดหรือไม่ว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ธนาคารต้องการได้แก่คนกลุ่มใด

- [] ทราบเพราะธนาคาร ได้ระบุไว้ อย่างชัดเจน
 [] ไม่แน่ใจ เพราะไม่มีการบอกกล่าวจากธนาคาร
 [] ไม่ทราบ เพราะ.....

3. โดยทั่วไปท่านกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] ดูจากอายุ [] ดูจากบัญชีเงินฝากกับธนาคาร
 [] ดูจากอาชีพ [] อื่น ๆ ระบุ.....
 [] ตามแหล่งที่ทำงาน [] ไม่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า
 [] เขตที่อยู่อาศัย

4. การกำหนดรายชื่อลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายท่านใช้วิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] แสวงหาแบบสุ่ม เดินขายเพื่อพบลูกค้าทุกรายในพื้นที่การขาย
 - [] มีการโทรนัดหมายลูกค้าก่อนเข้าพบ
 - [] แบบเลือกสรร โดยมุ่งไปยังกลุ่มเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิด
 - [] แบบเลือกสรร โดยดูจากรายชื่อลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร
 - [] แบบเลือกสรร โดยให้ลูกค้าเดิมของธนาคารแนะนำรายชื่อลูกค้าใหม่
 - [] แบบเลือกสรร โดยการเข้าร่วมงานชุมนุมต่าง ๆ เช่น งานสัมมนา งานประจำปีขององค์กรต่าง ๆ
 - [] อื่น ๆ (ระบุ)
5. ท่านมีการกำหนดกลยุทธ์การเตรียมตัวเข้าพบลูกค้าเป้าหมายโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพบลูกค้าเป้าหมาย
 - [] ค้นหาข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลของธุรกิจ
 - [] การเตรียมข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อเสนอผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่ง
 - [] การเตรียมวิธีการพูดและข้อมูลในการตอบคำถามของลูกค้า
 - [] อื่น ๆ (ระบุ).....

การเข้าพบลูกค้าและการเสนอขาย

6. ท่านมีกลยุทธ์และยุทธวิธีในการเข้าพบเพื่อสร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] การสร้างความพอใจแรกพบ
 - [] ทำตัวน่าเชื่อถือ และเป็นพวกเดียวกับลูกค้า
 - [] สสำรวจความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย
 - [] อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ท่านมีวิธีการเข้าพบลูกค้าเป้าหมายอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การแนะนำตนเอง
- การชมเชยลูกค้าเป้าหมาย
- อ้างชื่อบุคคลที่ลูกค้าพอใจ
- การขายสินค้าแบบเคาะประตู
- อ้างประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ
- ให้สินค้าตัวอย่าง
- การสาธิตตัวสินค้า
- วิธีการสำรวจ
- การใช้คำถาม
- อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านมีวิธีการเสนอขายสินค้าและบริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพิ่มลักษณะและคุณสมบัติของตัวสินค้า
- การค้นหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย
- การเสนอขายประโยชน์ของสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับ
- การขายเชิงสัมพันธ์ โดยอยู่บนฐานความเชื่อถือ สนใจ และร่วมมือของลูกค้า
- การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป้าหมาย
- อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ท่านใช้กลยุทธ์การเสนอขายสินค้าอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เน้นจุดขายที่เป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้าเป้าหมายตอบสนองในทางบวก
- เน้นเสนอขายลักษณะสินค้า
- การเสนอขายที่พูดถึงสินค้าและบริการ
- การผสมผสานการขายหลายรูปแบบ
- เสนอขายให้มีผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้า
- การเสนอขายโดยใช้ทีมงานขาย
- อื่น ๆ (ระบุ).....

การจัดซื้อโต้แย้งและการเจรจาต่อรอง

10. จากการที่ท่านขายสินค้ามีข้อโต้แย้งในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ข้อโต้แย้งตามข้อมูลข่าวสาร เช่น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
- ข้อโต้แย้งด้านราคา เช่นราคาไม่เหมาะสมกับตัวสินค้า
- ข้อโต้แย้งในเรื่องเงื่อนไขการส่งสินค้า (ระยะเวลา)
- ข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับรูปแบบของสินค้า
- ข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับด้านบริการ
- ข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานขายถ่ายทอด
- ข้อโต้แย้งในเรื่องเกี่ยวกับความไม่ชอบ เช่น ไม่ชอบตัวองค์กร ไม่ชอบพนักงานขาย
- ข้อโต้แย้งอื่น ๆ (ระบุ).....

11. ท่านใช้วิธีใดในการจัดซื้อโต้แย้งของลูกค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานขายสนใจที่จะทำงานร่วมกับลูกค้า
- พยายามให้ลูกค้ารู้สึกว่าการต่อรองมีความสำคัญ
- พยายามให้การเจรจาที่ดำเนินไปในแต่ละขั้นตอนเป็นการแก้ไขปัญหาในที่ละชั้น
- พยายามให้ลูกค้ารู้สึกว่า การต่อรองเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
- เริ่มเจรจาต่อรองจากความคาดหวังด้านราคา และเงื่อนไขสูงสุดที่พนักงานขายนั้น คาดการและค่อยลดระดับราคาและเงื่อนไขลงทีละน้อย
- วิธีการอื่น (ระบุ).....

12. ท่านใช้เทคนิคการต่อรองเกี่ยวกับข้อโต้แย้งข้อใดที่ได้ผลมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กลยุทธ์ถ่วง เป็นวิธีการที่พนักงานขายพยายามเรื่องการต่อรองออกไป
- กลยุทธ์เปลี่ยนจุดสนใจโดยอาศัยวิธีหลากหลายเช่น การเสนอสินค้าตัวเลือก, การค้นพบ, การเปรียบเทียบ ฯลฯ
- กลยุทธ์การชดเชยโดยเสนอผลประโยชน์เพื่อชดเชยข้อโต้แย้ง
- กลยุทธ์การปฏิเสธทางตรง เช่น กรณีลูกค้าได้ข้อมูลมาเปิดเผยข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องปฏิเสธทางอ้อม เห็นด้วยกับข้อโต้แย้งแต่ปัจจุบันได้ปรับปรุง
- กลยุทธ์การยืนยันโดยแสดงคุณภาพสินค้าเชิงใช้เรื่องราว, การสาธิตและการทดลองใช้สินค้า
- กลยุทธ์อื่น (ระบุ).....

13. ท่านคิดว่าความปิดการขายเวลาใดถึงจะเหมาะสมที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เมื่อลูกค้าเป้าหมายแสดงความสนใจในสิ่งที่พนักงานเสนอขาย
- เมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับพนักงานขายตอบข้อโต้แย้งหรือข้อสงสัย
- เมื่อลูกค้าไม่มีคำถามหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับสินค้า
- เมื่อลูกค้าแสดงคำพูดที่เป็นการบ่งถึงการตัดสินใจซื้อ เช่น ผมชอบสินค้าตัวนี้
- เมื่อลูกค้าเห็นด้วยกับประโยชน์ของสินค้าที่เสนอขาย
- อื่น ๆ (ระบุ).....

14. ในการปิดการขายของท่าน เทคนิคการปิดการขายมีระดับความสำเร็จอย่างไร

(โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังที่ตรงกับความเห็นของท่าน)

เทคนิคการปิดการขาย	ระดับความสำเร็จ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การปิดการขายโดยตรง					
การปิดแบบสรุป					
การปิดการขายแบบตาราง เช่น แบ่งตารางเป็นข้อดี / ข้อเสียแล้วเปรียบเทียบน้ำหนัก					
การปิดโดยคำตอบใช้					
การปิดโดยสมมติฐาน					
การปิดโดยอาศัยจุดเล็ก ๆ เช่น เลือกลีแดงหรือสีส้ม					
ปิดการขายโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
การปิดโดยเสนอผลประโยชน์จะได้ในขณะนั้น					
การปิดโดยการสาริต					
การปิดโดยวิธียืนยันความได้เปรียบ					
การปิดโดยขอลองให้ซื้อมาใช้					
การปิดโดยการแนะนำ					
การปิดโดยเปรียบเทียบของเก่ากับของใหม่					
การปิดโดยการยืนยันความต้องการของลูกค้า					
การปิดโดยการคาดคะเนความต้องการซื้อ					
การปิดโดยสินค้าตอบสนองสิ่งที่ต้องการทั้งหมด					
การปิดจากจำนวนมากสู่จำนวนน้อย					

ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยแต่ละข้อต่อไปนี้ ว่ามีผลทำให้กระบวนการขาย ของท่านมีปัญหาในการขาย ในระดับใดบ้าง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ช่องด้านหลังซึ่งตรงกับที่ท่านประเมิน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการกระบวนการขาย	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับคุณสมบัติของลูกค้ามีมาก ทำให้การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้ายาก					
2. ขาดการเตรียมตัวให้พร้อม ก่อนเข้าพบลูกค้า					
3. ไม่มีมีความความรู้ชำนาญด้านผลิตภัณฑ์					
4. ไม่สามารถเข้าพบได้ตามเวลาที่นัดหมาย การเข้าพบลูกค้ามีเวลาจำกัด					
5. สายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการขายมีน้อย					
6. ไม่สามารถสาธิตคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจน					
7. อุปกรณ์และเครื่องมือในการสนับสนุนการขาย ไม่เพียงพอ					
8. ไม่สามารถจัดซื้อได้แข่งลูกค้าได้ทันที					
9. ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลึกซึ้ง โดยยึดติดกับข้อมูลที่คู่แข่งนำมาโจมตี					
10. การปิดการขายครั้งแรกไม่สำเร็จ					
11. ไม่สามารถติดตามผลและรักษาลูกค้าไว้ได้					
12. ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าในทางปฏิบัติได้ เนื่องจากไม่ใช่พนักงานของธนาคาร					

ปัญหาเพิ่มเติมที่เกิดจากกระบวนการขาย

- 1.....
- 2.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายโอพาร เชาวเลิศโสภาก
วัน เดือน ปี เกิด	12 ธันวาคม พ.ศ.2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศิริลัษวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2519 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศิริลัษวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหาร งานบุคคล มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2527
ประวัติการทำงาน	พนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ภาคเหนือ ธนาคารกสิกรไทย สำนัก งานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2528 - 2530 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย สาขาหนองประทีป จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2530 - 2532 พนักงานเทลเลอร์ ธนาคารกสิกรไทย สาขาหนองประทีป จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2532 - 2533 เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารกสิกรไทย สาขานนเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2533 - 2536 เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารกสิกรไทย สาขาแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2536 - 2539 ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง จังหวัด ปี พ.ศ. 2539 -2543 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2543 - 2545 ผู้นำทีมขาย ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2545 - 2545 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2545 - ปัจจุบัน