

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎี และกรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
ทบทวนวรรณกรรม	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	18
ขอบเขตการศึกษา	18
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	18
การรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 กระบวนการขาย โดยพนักงานขาย	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย	41
ส่วนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายกับปัจจัย ต่างๆ ตามขั้นตอนการขาย	44

บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
	อภิปรายผล และข้อค้นพบ	67
	ข้อเสนอแนะ	76
	บรรณานุกรม	78
	ภาคผนวก แบบสอบถาม	79
	ประวัติผู้เขียน	88

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
3	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	21
4	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
5	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	22
6	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลิตภัณฑ์ที่ขายได้สูงสุด	23
7	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของขั้นตอนการขายของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
8	แสดง จำนวน ร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน	25
9	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยทั่วไป	26
10	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกำหนดรายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	27
11	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์เข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	28
12	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม กลยุทธ์และวิธีในการเข้าพบเพื่อสร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า	29
13	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	30
14	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเสนอขายสินค้าและบริการ	31
15	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลยุทธ์การเสนอขายสินค้า	32

16	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อโต้แย้งในการขาย สินค้า	33
17	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีแก้ไขข้อโต้แย้งของ ลูกค้า	34
18	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเทคนิคการต่อรองเกี่ยวกับ ข้อโต้แย้งที่ได้ผลมากที่สุด	35
19	แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มีความ เหมาะสมต่อการปิดการขาย	36
20	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำเร็จของเทคนิคการปิดการขายของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	37
21	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่เกิดขึ้น ในกระบวนการขายของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	41
22	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายได้สูงที่สุด จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายได้สูงที่สุด จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
24	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายได้สูงที่สุด จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
25	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายได้สูงที่สุด จำแนกตาม ระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระยะเวลาของการเป็นพนักงานขายกับการให้ระดับความสำคัญ ของขั้นตอนการขาย	48
27	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการรู้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ ธนาคารต้องการชัดเจน จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	49
28	แสดงจำนวนและร้อยละของการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจำแนกตามระยะเวลา ของการเป็นพนักงานขาย	50
29	แสดงจำนวนและร้อยละของการกำหนดรายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย จำแนกตาม ระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	51

30	แสดงจำนวนและร้อยละของการขายและการเตรียมตัวกำหนดกลยุทธ์การเข้า พบลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	52
31	แสดงจำนวนและร้อยละของกลยุทธ์และวิธีการเข้าพบลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	53
32	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	54
33	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการเสนอขายสินค้าและบริการจำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	55
34	แสดงจำนวนและร้อยละของกลยุทธ์การเสนอขายสินค้า จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	56
35	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อโต้แย้งในการขายสินค้า จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	57
36	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีแก้ไขข้อโต้แย้งของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาของการเป็น พนักงานขาย	58
37	แสดงจำนวนและร้อยละของเทคนิคการต่อรองข้อโต้แย้ง จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	60
38	แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่เหมาะสมในการปิดการขาย จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	61
39	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของเทคนิคการปิดการขาย จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	62
40	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นพนักงานขาย	65