

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในโลกของตลาดการค้าเสรี บริษัทต่างๆ จึงต้องพัฒนากลยุทธ์การขาย และทักษะทางการขายของตนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของตลาด มีการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ด้านการขาย เพื่อที่จะขยายฐานลูกค้า

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจของธนาคารต่างๆ โดยตรงในสภาพที่มีการแข่งขันที่รุนแรง อีกทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เปิดโอกาสให้ธนาคารต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยได้อย่างเสรี ดังจะเห็นได้จากธนาคารต่างชาติเข้ามาบริหารธนาคารขนาดเล็ก และขนาดกลางที่มีปัญหาจากภาวะวิกฤติเมื่อกลางปี 2540 โดยเข้ามาควมรวมกิจการ(ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและองค์การ ธนาคารกสิกรไทย,2540) โดยนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และแนวทางในการบริหารที่เป็นระบบสากลเข้ามาใช้ รวมทั้งคัดเลือกเอาบุคลากรเฉพาะที่มีความรู้ความสามารถเท่านั้น ทำให้มีผลกระทบต่อสถาบันการเงินไทย ที่ยังไม่ถูกควมรวมกิจการ จึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาบุคลากร ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้สามารถแข่งขัน และอยู่รอดได้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและรักษาลูกค้าที่ดีไว้ โดยการแยกงานด้านการขาย และการให้บริการออกจากกัน สำหรับสาขาจะเน้นงานด้านการให้บริการ ส่วนงานด้านการขายได้จัดตั้งทีมงานขายตรง (Product Base Sales Force) โดยเลือกเอาพนักงานส่วนหนึ่งที่เคยปฏิบัติงานที่สาขาต่างๆ และรับสมัครพนักงานขายอิสระมาร่วมงานด้วย เพื่อให้บริการด้านการขายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล และผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตต่างๆ ของธนาคาร โดยทดลองเริ่มดำเนินการใช้พนักงานขายอิสระเป็นผู้ขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพฯ ก่อน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 เมื่อเห็นผลลัพธ์ว่ามีความเป็นไปได้ จึงได้กำหนดให้นำแนวการดำเนินงานรูปแบบดังกล่าวไปใช้ในจังหวัดใหญ่ๆ ของประเทศ สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ก็ได้กำหนดให้ศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ เชียงใหม่ ภายใต้การดูแลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต 21 เป็นผู้ดำเนินการในแนวการตลาดดังกล่าว ทำการรับสมัครพนักงานขาย

อิสระ โดยมีรูปแบบการทำงานเช่นเดียวกันกับที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ กำหนด คือสมัครผ่านบริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคาร

คุณสมบัติเบื้องต้นมีดังนี้

- เพศชาย / หญิง อายุ 22 ปีขึ้นไป
- วุฒิ ปวส. ขึ้นไป
- มีความตั้งใจในการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และสามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าได้
- ผู้มีประสบการณ์ขาย หรือเป็นตัวแทนขายประกันชีวิต ผ่านงานสถาบันการเงินมาก่อน จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

ซึ่งผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับผลตอบแทนตามผลงาน และได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยตรง จากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกสิกรไทย ทั้งนี้ในจังหวัดเชียงใหม่ จะได้เริ่มดำเนินการภายในเดือนมีนาคม 2545 เป็นต้นไป

เนื่องจากการรับพนักงานขายอิสระ เพื่อขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย ให้กับลูกค้าตามแนวการตลาดในรูปแบบการขายตรง เป็นรูปแบบใหม่สำหรับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นที่น่าสนใจว่า เมื่อพนักงานขายกลุ่มนี้ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว ในการปฏิบัติงานด้านการขายจริง พนักงานกลุ่มนี้จะมีกระบวนการขายอย่างไร และประสบปัญหาด้านใดบ้าง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และปรับปรุงการทำงานของพนักงานขายกลุ่มนี้ และจะเป็นการนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับไปพัฒนาหลักสูตรในการอบรมให้กับพนักงานขายอิสระอย่างเป็นระบบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการขาย ของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิสาหกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสบระหว่างการปฏิบัติงานขาย

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการขาย ของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการขาย โดยพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมด้านการขายแก่พนักงานขาย อันจะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

กระบวนการขาย หมายถึงขั้นตอนในกระบวนการขายของพนักงานขายอิสระที่ใช้ในการทำตลาด 7 ขั้นตอน ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า การเตรียมการเข้าพบ การเข้าพบ การเสนอขายและการสาธิต การขจัดข้อโต้แย้ง การปิดการขาย การติดตามผล และการรักษาลูกค้า

พนักงานขายอิสระ หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการว่าจ้างจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในฐานะตัวแทนขาย เพื่อปฏิบัติงานขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยทุกชนิด บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย-Visa บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย-Master Card สินเชื่อบุคคลทันใจ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ หมายถึงศูนย์รวมของพนักงานที่ให้บริการด้านขายสินเชื่อและบริการ ทุกประเภทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สินเชื่อทุกประเภท เช่น เงินกู้ กู้เบิกเงินเกินบัญชี ตั๋วสัญญาใช้เงิน หนังสือค้ำประกัน การอาวัลตัวเงิน สินเชื่อเพื่อการส่งออก สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และบริการด้านบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย-Visa บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย-Master Card