

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษากระบวนการขายของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ทำการศึกษาแนวทางการทำตลาด และการทำงานของพนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาถึงแนวคิดเรื่องกระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling Process) ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า และการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า การเข้าพบลูกค้า การเสนอขาย และการสาริต การขจัดข้อโต้แย้ง การปิดการขาย การติดตามผล และการรักษาลูกค้า

3.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงสำรวจ(Applied Research) โดยทำการออกแบบสอบถาม แล้วให้พนักงานขายอิสระศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตอบแบบสอบถามทุกคน จำนวน 50 คน

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากร (Population) ซึ่งในที่นี้ คือ พนักงานขายอิสระ ศูนย์การขายวิรัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในส่วนนี้ได้จากการค้นคว้าข้อมูลภายในของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) และจากการค้นคว้า ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือสำรวจคือแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 กระบวนการขาย ประกอบด้วยคำถามที่ใช้ตรวจสอบการให้ความสำคัญในขั้นตอนการขายต่างๆ การแสวงหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเข้าพบลูกค้า และการเสนอขาย การจัดซื้อได้逞 และการเจรจาต่อรอง ระดับความสำเร็จของเทคนิคการขาย ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการขาย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นตารางร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Average) ตามระเบียบวิธีแบบ Likert's Scale เพื่อเปรียบเทียบวัดผลงานการขาย โดยกำหนดมาตราส่วนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์, 2544)

ระดับความสำเร็จ/ความสำคัญ/ปัญหา	คะแนน	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง
มากที่สุด	5	4.50 - 5.00
มาก	4	3.50 - 4.49
ปานกลาง	3	2.50 - 3.49
น้อย	2	1.50 - 2.49
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.49

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

พนักงานขายอิสระซึ่งปฏิบัติงานกับศูนย์การขายวิภัชธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2546