

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวความคิด และระเบียบวิธีการศึกษา	3
2.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา	3
2.1.1 แนวคิดเรื่องกระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย	3
2.1.2 แนวคิดเรื่องการจูงใจพนักงานขาย	5
2.1.3 แนวคิดเรื่องการตลาดสายสัมพันธ์	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
2.4 ขอบเขตการศึกษา	7
2.5 ขอบเขตประชากร	7
2.6 วิธีการศึกษา	8
2.7 การเก็บและรวบรวมข้อมูล	8
2.8 กระบวนการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล	8
บทที่ 3 หลักการ เทคนิค กระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย	9
3.1 ความสำคัญของการขาย	9
3.2 บทบาทของการขาย	10

3.3	กระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย	11
3.3.1	ขั้นตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้าและกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า	12
3.3.2	ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการก่อนเข้าพบลูกค้า	13
3.3.3	ขั้นตอนที่ 3 การเข้าพบลูกค้า	14
3.3.4	ขั้นตอนที่ 4 การเสนอขายและการสาธิต	16
3.3.5	ขั้นตอนที่ 5 การจัดซื้อโต้แย้ง	18
3.3.6	ขั้นตอนที่ 6 การปิดการขาย	20
3.3.7	ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลและการรักษาลูกค้า	23
3.4	การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	24
3.5	เทคนิคการเจรจาต่อรองในการขาย	26
3.6	กฎการขายอย่างมืออาชีพ	28
บทที่ 4	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขายผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการโรงพยาบาล	30
4.1.1	ลักษณะงานขายผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาล	30
4.1.2	ด้านผลิตภัณฑ์	31
4.1.3	ด้านราคา	31
4.1.4	ด้านส่งเสริมการตลาด	31
4.1.5	ด้านการจัดจำหน่าย	32
4.1.6	กลุ่มลูกค้า	32
4.1.7	บริษัทคู่แข่ง	33
4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการขายโดยพนักงานขาย	34
4.2.1	พนักงานขายคนที่ 1	34
4.2.2	พนักงานขายคนที่ 2	38
4.2.3	พนักงานขายคนที่ 3	42
4.2.4	พนักงานขายคนที่ 4	45
4.2.5	พนักงานขายคนที่ 5	49
4.2.6	พนักงานขายคนที่ 6	53
4.2.7	พนักงานขายคนที่ 7	56
4.2.8	พนักงานขายคนที่ 8	61
4.2.9	พนักงานขายคนที่ 9	64

4.2.10	พนักงานขายคนที่ 10	69
4.2.11	พนักงานขายคนที่ 11	73
4.2.12	พนักงานขายคนที่ 12	76
4.3	ประมวลผลการศึกษาข้อมูลในกระบวนการขาย	79
4.3.1	ขั้นตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้าและกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า	79
4.3.2	ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการก่อนเข้าพบลูกค้า	80
4.3.3	ขั้นตอนที่ 3 การเข้าพบลูกค้า	81
4.3.4	ขั้นตอนที่ 4 การเสนอขายและการสาธิต	82
4.3.5	ขั้นตอนที่ 5 การขจัดข้อโต้แย้ง	82
4.3.6	ขั้นตอนที่ 6 การปิดการขาย	83
4.3.7	ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลและการรักษาลูกค้า	84
4.4	ประมวลผลปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการขาย การแก้ไข และแนวทางป้องกันปัญหา	85
4.5	ประมวลผลปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการขาย โดยพนักงานขาย	88
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	91
5.1	อภิปรายผลและข้อค้นพบ	91
5.1.1	ขั้นตอนที่ 1 การแสวงหาลูกค้าและกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า	91
5.1.2	ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการก่อนเข้าพบลูกค้า	91
5.1.3	ขั้นตอนที่ 3 การเข้าพบลูกค้า	92
5.1.4	ขั้นตอนที่ 4 การเสนอขายและการสาธิต	92
5.1.5	ขั้นตอนที่ 5 การขจัดข้อโต้แย้ง	92
5.1.6	ขั้นตอนที่ 6 การปิดการขาย	93
5.1.7	ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลและการรักษาลูกค้า	94
5.2	ข้อเสนอแนะ	95
5.2.1	ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานขายทั่วไป	95
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง	95
บรรณานุกรม		97

ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	99
ภาคผนวก ข รายนามบริษัทที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการโรงพยาบาล	102
ภาคผนวก ค รายนามพนักงานขายที่ให้การสัมภาษณ์	108
ประวัติผู้เขียน	111

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงการปิดการขายแบบตัวที่	22
3.2 แสดงกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย	25