

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales) ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### วิธีการวิจัย

- ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์
- สัมภาษณ์พนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา ที่ทำยอดขายได้ถึงเป้าและตกเป้า

#### หน่วยวิเคราะห์

หน่วยวิเคราะห์ของการศึกษาเรื่องนี้ คือ พนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทซึ่งเป็นกรณีศึกษา ในจำนวนนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษา (Purposeful Sampling) มาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) จำนวน 8 ราย ดังนี้

รายแรก: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 34 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 12 ปี

รายที่สอง: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 35 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดตรัง มีรายได้เดือนละ 23,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี

รายที่สาม: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี

รายทีสี่: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 32 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ใน กรุงเทพมหานคร มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 5 ปี

รายทีห้า: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 27 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด นครราชสีมา มีรายได้เดือนละ 18,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี

รายทีหก: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 33 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเลย มีรายได้เดือนละ 28,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยภาค ตะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 6 ปี

รายทีเจ็ด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศชาย อายุ 31 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด เชียงราย มีรายได้เดือนละ 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มี ประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 3 ปี

รายทีแปด: เป็นพนักงานขายทางโทรศัพท์เพศหญิง อายุ 29 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด นราธิวาส มีรายได้เดือนละ 22,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสบการณ์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์มาแล้ว 2 ปี

### เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้  
 ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์สถานภาพทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์  
 ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์ทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถทำให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์สามารถทำยอด ได้ถึงเป้าและปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้า

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษาโดยคัดเลือกพนักงานที่สามารถทำยอดได้ถึงเป้าและตกเป้า ระยะเวลาในการเก็บ ข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-เดือนกันยายน 2554 รวมระยะเวลา 9 เดือน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ อาทิ รายงานการแจ้งต่อประกันภัยและเงิน รับที่มีการสรุปรายงานทุกสิ้นเดือน เป็นต้น