

ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales)

เบญจพร มีเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม

มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2555

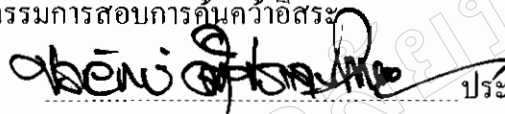
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

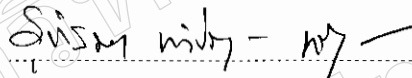
คณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระและคณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ
ได้พิจารณาการคั่นคว่ำอิสระของ เบญจพร มีเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระ


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย)

คณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ


.....ประธาน
(ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย)


.....กรรมการ
(ดร.สุกัศตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)


.....กรรมการ
(พล.ต.ต.ดร.จักรกฤษณ์ สิงห์ศิลาธิ์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้การคั่นคว่ำอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย อาจารย์ควบคุมการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับอนุเคราะห์จาก ท่านกรรมการผู้จัดการของบริษัทแห่งหนึ่ง ที่ท่านได้เปิดโอกาสให้สัมภาษณ์พนักงานขายประกันภัยรถยนต์ผ่านทางโทรศัพท์(Tele-sales) ในบริษัทของท่าน โดยพนักงานขายประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก ความห่วงใย การอบรมสั่งสอน การดูแลเอาใจใส่ รวมถึงบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ให้อำนาจใจ และสนับสนุนผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระเสมอมา และขอขอบคุณท่านผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือ และสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระขอน้อมรำลึกเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมีคุณค่าตลอดมา จนกระทั่งประสบผลสำเร็จได้ในวันนี้

เบญจพร มีเจริญ

53920775: สาขาวิชา:การจัดการบริการสังคม; ศศ.ม. (การจัดการบริการสังคม)

คำสำคัญ: พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์/ ค่าคอมมิสชั่น

เบญจพร มีเจริญ: ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales) (THE EFFICIENCY OF TELESales FOR SELLING VIA TELEPHONY SYSTEM) อาจารย์ที่ปรึกษา: ประจักษ์ น้าประสานไทย, Ph.D., 55 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย เพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ที่ไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย ของบริษัทแห่งนี้ได้

ใช้การสัมภาษณ์พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษาที่ทำยอดขายได้ถึงเป้าและตกเป้า โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ของบริษัท ซึ่งเป็นกรณีศึกษา ยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษา (Purposeful Sampling) มาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) จำนวน 8 ราย ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนกันยายน 2554 รวมระยะเวลา 9 เดือน

จากการศึกษา พบว่า ผลตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าได้

ปัญหา อุปสรรคและสาเหตุที่ทำให้พนักงานขายทำยอดขายตกเป้าเกิดจากระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อนมีหลายโปรแกรมจนเกินไปทำให้เสียเวลาในการโทรติดตามงานลูกค้า และการติดตามงานเอกสารที่มีความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล

การปรับปรุงและพัฒนา ควรพัฒนาด้านโปรแกรมระบบข้อมูลต่าง ๆ ให้รวมไว้ที่หน้าจอเดียวกันหมด เพื่อความสะดวกของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ และควรที่จะมีหน่วยงานสนับสนุนให้เพียงพอต่อการรองรับการทำงานของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ด้วย

ทิศทางและอนาคตของประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์จะมีคุณภาพมากขึ้น หากบริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ข้อมูลที่เพียบพร้อม ให้ทันต่อสถานการณ์ตามสภาวะแวดล้อมเศรษฐกิจทั่วไป และทันต่อคู่แข่งด้วย

53920775: MASTER OF ARTS PROGRAM IN SOCIAL SERVICE MANAGEMENT;
M.A. (SOCIAL SERVICE MANAGEMENT)

KEYWORDS: TELESALLES/ COMMISSION

BENJAPORN MEEJAROEN: THE EFFICIENCY OF TELESALLES FOR SELLING
VIA TELEPHONY SYSTEM ADVISER: PRAJUCK NAMPRASANTHAI, Ph.D. 55 P. 2012.

The main objective of the research is to find out factors which affect to the telesales who could reach target premium. On the other hand, it is also to encounter problems and obstacles which impact the reach of target of some telesales in the same company.

“Interview” was the method used in this research. A group of 8 telesales with successful target and under target was involved as key informants.

From the research’s findings, “commission” is the significant motivative factor for reaching the target of each telesales. In contrast, the main reasons for not reaching the target in some months are complicated program/ system and back-office tasks which waste their time to call more prospects.

The recommendations for gaining more premium via tele-selling are tele system development to be more user friendly and also accomplish in just one page on the screen. Moreover, the company should have a Support Division separately to be responsible for all after-sale tasks.

The Direction of the Efficiency of Telesales for Selling via Telephony System will be more effective if the company improves tele-selling skills of each telesales continuously and also provides accurate data plus updated knowledge base on screen, in order to avoid high turnover on competent telesales and to be able to compete with competitors in the same industry.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	3
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดด้านการขาย.....	6
แนวความคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน.....	17
ทฤษฎีการจูงใจ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
วิธีการวิจัย.....	29
หน่วยวิเคราะห์.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์.....	31
ปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย	31
ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ที่ไม่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย	37
สรุป	42
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	43
อภิปรายผลการศึกษา	45
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก	52
ภาคผนวก ข	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย	55