

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนของผู้ประกอบอาชีพนักขายตรง

ในบริษัทขายตรงหลายชั้น ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวจิรวรรณ ดวงใบ

ตุลาคม 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์เทพ พุกกุล
ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร
คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ของ ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรง 2) เพื่อศึกษาวิธีการทำงานในอาชีพนักขายตรง 3) เพื่อศึกษา อุปสรรคในการทำงานอาชีพนักขายตรง 4) เพื่อศึกษาผลตอบแทนของผู้ประกอบอาชีพ นักขายตรง 5) เพื่อศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนจากการประกอบอาชีพ นักขายตรง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่งเป็น ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรง ในบริษัทขายตรงหลายชั้น ในจังหวัดเชียงใหม่ 5 แห่ง คือ 1) บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) บริษัทคอสเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด 3) บริษัทนูทรี เมติกส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด 4) บริษัทสุพรีเคอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 5) บริษัทสกายไลน์ ยูนิค จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และนำ ข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS For Windows Version 6.0)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักขายตรงเป็นอาชีพเสริม มีรายได้จากการประกอบอาชีพหลัก และอาชีพเสริม โดยเฉลี่ย 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน มีประสบการณ์ทำงานในอาชีพนักขายตรงไม่เกิน 1 ปี และใช้เวลาทำงานในอาชีพนักขายตรงเฉลี่ย 1 - 7 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับกระบวนการขายสินค้าในระดับมาก ประเภทของลูกค้าที่มักจะทำให้ประสบความสำเร็จในการขายสินค้า คือ คนรู้จัก เกณฑ์ในการประเมินลูกค้าที่คาดหวัง คือ ความต้องการสินค้า ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้ามีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าในระดับมาก วิธีการเสนอขายที่มักทำให้ประสบความสำเร็จในการขายสินค้า คือ การสาธิตวิธีการใช้สินค้า สำหรับวิธีให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าตามแค็ตตาล็อกนั้นมีผู้นิยมใช้น้อยที่สุด ข้อโต้แย้งของลูกค้าที่พบบ่อยที่สุดหลังจากเสนอขายสินค้าเสร็จสิ้นแล้ว คือ ต้องการสินค้าแต่ยังไม่มีเงิน สำหรับข้อโต้แย้งเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่ว่าไม่น่าจะมีคุณภาพดีจริงตามที่เสนอขายนั้นพบน้อยที่สุด วิธีการขายที่นิยมใช้มากที่สุด คือ การชักชวนให้ลูกค้าประกอบอาชีพนักขายตรงหรือสมัครเป็นสมาชิก ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการติดตามผลหลังจากลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการสร้างทีมงานขาย มีทีมงานขายในสายงานประมาณ 1-50 คน วิธีการเริ่มต้นชักชวนผู้ที่คาดว่าจะเป็นที่ทีมงานขาย คือ เริ่มจากเป็นลูกค้าก่อน แล้วจึงชักชวนให้เป็นที่ทีมงานขายภายหลัง โดยใช้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ (แผนการตลาด) ที่บริษัทกำหนดให้เป็นสิ่งจูงใจผู้สนใจเข้ามาเป็นที่ทีมงานขายและใช้ได้ผลเป็นส่วนมาก วิธีการกระตุ้นการทำงานของทีมงานขาย คือ การชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

อุปสรรคที่ผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงพบบ่อยกว่าอุปสรรคอื่น คือ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากลูกค้า พบในระดับปานกลาง ส่วนอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากลูกค้า อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากแม่ทีม และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากบริษัทนั้น พบในระดับน้อย

ผู้ประกอบการอาชีพนักขายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้รับผลตอบแทนตามปกติเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 1,001 - 5,000 บาท มีความพอใจในผลตอบแทนพิเศษในระดับปานกลาง ผลตอบแทนพิเศษที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักในสังคม โดยภาพรวมมีความพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับในระดับมาก และไม่ต้องการผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากที่บริษัทกำหนดให้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนตามปกติ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด ลักษณะการประกอบอาชีพขายตรง ประสบการณ์ทำงานในอาชีพนักขายตรง และชั่วโมงทำงานในอาชีพนักขายตรงเฉลี่ยต่อสัปดาห์, วิธีการทำงาน ได้แก่ จำนวนทีมงานขาย, อุปสรรคในการทำงานอาชีพนักขายตรง ได้แก่ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากลูกค้า และ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากบริษัท

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพอใจในผลตอบแทนพิเศษ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษาสูงสุด ลักษณะการประกอบอาชีพขายตรง ประสบการณ์ทำงานในอาชีพนักขายตรง และชั่วโมงทำงานในอาชีพนักขายตรงเฉลี่ยต่อสัปดาห์, วิธีการทำงาน ได้แก่ กระบวนการขายสินค้า จำนวนทีมงานขาย, อุปสรรคในการทำงานอาชีพนักขายตรง ได้แก่ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากลูกค้า อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากแม่ทีม และ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากบริษัท