

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติกร บุญยะธาตานนท์. “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าของพนักงานขายบริษัท เบอร์ลี่คเกอร์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เครือข่ายองค์ความรู้สาขารณศาสตรด้านการจัดการมนุษย์.” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihrhub.com/index.php/archives/research-view/research-659/>.
- เกรียงศักดิ์ นิธิธนโชติ .2549. **ปัจจัยสู่ความสำเร็จในอาชีพพนักงานขายรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาล โชติวนิช. 2511. **แนวทางสู่ความสำเร็จในการขายประกันชีวิต.** กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) .รายงานประจำปี 2551. ม.ป.ท.
- ภาสวรรณ โสภณ. 2547. “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจำหน่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลชนิดประกอบของผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าทางด้านคอมพิวเตอร์ เขตกรุงเทพมหานคร .” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542. **สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ .**หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลิกา นกแย้ม. 2546. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จใจอาชีพการขายของพนักงานขายบริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัลลิกา บุญนาค. 2527. **สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัช วัฒนสุข. 2547. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต : กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลเอสชาวันส์จำกัด.” วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารินทร์ สีนสูงสุด. 2525. **ศิลปการขาย.** กรุงเทพฯ : หจก.บูรพาการพิมพ์.
- วิจิต อุ๋อัน. 2550. **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ .** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัท พรินท์แอนด์ (ประเทศไทย).

วิจิต อู่อ้น. “ลักษณะของพนักงานขาย.” **หนังสือพิมพ์สยามธุรกิจ**. (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก

http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=413337494

&s_key=พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จ.

วิชุดา พุกษชาติ. 2547. “ความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าขั้นแรกของกลุ่ม
คนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ**.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.

ศิริลักษณ์ พรหมสร. 2546. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลกับบุคลิกภาพ
ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโตโยต้ากับฮอนด้า .” **สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การตลาด) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.

สนธยา ชูจร. 2546. “ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพีประกัน
ชีวิต จำกัด (มหาชน).” **ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ**.

สมยศ เจริญตระกูล . 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภครถยนต์นั่งตรวจ
การณ์ในเขตกรุงเทพมหานคร . **ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) . บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ**.

เสรี วงษ์มณฑา. 2542. **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด** . กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและโซ
เท็กซ์ จำกัด.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในอาชีพขายของพนักงานขายในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง
และตกแต่งบ้านในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนของผู้ทำวิจัย

ชื่อผู้ทำวิจัย.....

ชุดที่เก็บ..... สถานที่เก็บแบบสอบถาม.....

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

โทรศัพท์.....

E-mail :

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในอาชีพขายของพนักงานขายในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง ผู้ทำการวิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในอาชีพขายของพนักงานขายใน
ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยข้อมูลและ
ผลการวิจัยจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น โดยไม่ระบุว่าเป็นบุคคลใด

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องวงเล็บ หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20 - 27 ปี

() 2. 28 - 35 ปี

() 3. 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

() 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกทางกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

() 2. 3 - 5 ปี

() 3. 6 - 8 ปี

() 4. มากกว่า 8 ปี

6. ตำแหน่ง

.....

7. ประเภทของอุปกรณ์ก่อสร้างหรือตกแต่งบ้านที่ท่านเป็นตัวแทนขาย
ประเภทของสินค้า

.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ในอาชีพพนักงานขายในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด ในข้อ 2.1 สำหรับพนักงานขาย
อุปกรณ์ก่อสร้าง และ ในข้อ 2.2 สำหรับพนักงานขายอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน และหากท่านขายทั้ง 2
อุปกรณ์ กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด ทั้งข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2

2.1 สำหรับพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้าง

ประเด็นคำถาม	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
1. ถ้าลูกค้ามีความต้องการใช้สีเพื่อทาไม้ ทาเหล็ก หรืองานชิ้นเล็ก ๆ ควรใช้สีเคลือบเงา		
2. ไม้สังเคราะห์ (WPC) คือ วัสดุทดแทนไม้ที่เกิดจากการนำเอาส่วนผสมของผงไม้, จี๊เลื่อยไม้ หรือเส้นใยไม้ กับโพลีเมอร์พลาสติก		
3. ฉนวนกันความร้อนใช้ติด ฝ้า พ่นัง หรือเพดาน ที่สามารถกันความร้อนได้ดีที่สุดคือ แผ่นยิปซัมบอร์ด		
4. กระฉก Heat Strengthen คือกระฉกที่เวลาแตกจะแตกกระจายเป็นเม็ดเล็ก ๆ ไม่เป็นอันตรายมาก		
5. ปูนซีเมนต์แบ่งตามการใช้งาน มี 2 ชนิด ได้แก่ ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ และ ปูนซีเมนต์ผสม		

2.2 สำหรับพนักงานขายอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน

ประเด็นคำถาม	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
1. ไม้อัด เกิดจากการนำเศษไม้สนมาอัดกาว นิยมนำมาปูพื้น สถานที่สาธารณะ หรือกรุผนัง กรุฝ้า ทำเฟอร์นิเจอร์ หรือใช้ในงานโครงสร้างเพราะสามารถกันน้ำได้		
2. สีอีพ็อกซี่ (Epoxy Coating) คือสีที่ใช้สำหรับภายนอก เนื่องจากมีความทนทานต่อสารเคมี ทนแรงขีดถูและแรงกระแทก ทำความสะอาดง่าย		
3. หินสังเคราะห์(Solid Surface) หรือหินเทียม ผลิตจากวัสดุสังเคราะห์ ที่มีความแข็งแรง ทนทานต่อการขีดข่วน ไม่ซึมน้ำ ไม่เป็นเชื้อราและทำความสะอาดง่าย จึงเหมาะจะนำมาทำเป็นท็อปเคาน์เตอร์ในครัวหรือในห้องน้ำ		
4. กระเบื้องแกรนิต(Granite Tile) แข็งแกร่ง รับน้ำหนักและทนต่อแรงเสียดทานได้ดี เหมาะกับการปูพื้นและผนัง โดยใช้ได้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร		
5. สแตนเลสตีล(Stainless Steel) มีความแข็งแรง ทนต่อการใช้งานหนักได้ดี เป็นวัสดุที่ไม่ซึมน้ำ จึงเหมาะสำหรับพื้นที่ที่มีความเปียกชื้นสูง ทำความสะอาดง่าย		

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติต่ออาชีพพนักงานขายในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านนี้มีเหมาะกับท่าน

มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)

2.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้านในเรื่องอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน

ไม่จำเป็น มากที่สุด (5)	ไม่จำเป็น มาก (4)	ไม่จำเป็น ปาน กลาง (3)	ไม่จำเป็น น้อย (2)	ไม่จำเป็น น้อยที่สุด (1)

3.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เป็นอาชีพที่มีความท้าทายต่อความสามารถในอาชีพของท่าน

ไม่ท้าทาย มากที่สุด (5)	ไม่ท้าทาย มาก (4)	ไม่ท้าทาย ปานกลาง (3)	ไม่ท้าทาย น้อย (2)	ไม่ท้าทาย น้อยที่สุด (1)

4.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เป็นโอกาสที่จะทำให้ท่านสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้

ไม่แน่นอน มากที่สุด (5)	ไม่แน่นอน มาก (4)	ไม่แน่นอน ปานกลาง (3)	ไม่แน่นอน น้อย (2)	ไม่แน่นอน น้อยที่สุด (1)

5.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงต่ออาชีพ

ขาดความมั่นคง มากที่สุด (5)	ขาดความมั่นคง มาก (4)	ขาดความมั่นคง ปานกลาง (3)	ขาดความมั่นคง น้อย (2)	ขาดความมั่นคง น้อยที่สุด (1)

6.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน ได้รับการยอมรับจากสังคม

สังคมไม่ยอมรับ มากที่สุด (5)	สังคมไม่ยอมรับ มาก (4)	สังคมไม่ยอมรับ ปานกลาง (3)	สังคมไม่ยอมรับ น้อย (2)	สังคมไม่ยอมรับ น้อยที่สุด (1)

7.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เป็นอาชีพที่ทำให้ท่านเกิดความภูมิใจเมื่อประกอบอาชีพ

ไม่ภูมิใจ มากที่สุด (5)	ไม่ภูมิใจ มาก (4)	ไม่ภูมิใจ ปานกลาง (3)	ไม่ภูมิใจ น้อย (2)	ไม่ภูมิใจ น้อยที่สุด (1)

8.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เป็นอาชีพที่ได้รับเกียรติยกย่องจากสังคม

ขาดการยกย่อง มากที่สุด (5)	ขาดการยกย่อง มาก (4)	ขาดการยกย่อง ปานกลาง (3)	ขาดการยกย่อง น้อย (2)	ขาดการยกย่อง น้อยที่สุด (1)

9.อาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน หากต้องการประสบความสำเร็จของอาชีพต้องอาศัยความซื่อสัตย์เป็นที่ยึด

มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 4 ด้านบุคลิกภาพของพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ประเด็นคำถาม	บ่อยครั้ง มาก (5)	บ่อยครั้ง (4)	บางครั้ง (3)	ไม่ บ่อยครั้ง (2)	ไม่เคย (1)
1. ท่านรู้สึกเงินอายเมื่อท่านอยู่ท่ามกลางผู้คนที่ไม่รู้จักจำนวนมากๆ					
2. ท่านเป็นคนเจิบขริม และไม่กล้าแสดงออก					
3. ท่านเป็นคนที่รักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ					
4. ท่านเป็นคนที่ถูกจลาสุภาพ					
5. ท่านเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบ					
6. ท่านเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง					
7. ท่านเป็นคนที่ชอบปฏิบัติและแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี					
8. ท่านเป็นคนที่ชอบวางแผนล่วงหน้า					
9. ท่านเป็นคนเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น					
10. ท่านเป็นคนที่ชอบแต่งกายตามสบายในทุกโอกาส					
11. ท่านเป็นคนที่มีจิตใจหนักแน่น แม้พบความลำบาก					

ส่วนที่ 5 กลยุทธ์ในกระบวนการขายของพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน ท่านมีความเห็น
อย่างไรเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านงานขายพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านต่อไปนี้

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ประเด็นคำถาม	จริงมากที่สุด (5)	จริง (4)	จริงบ้าง (3)	จริงน้อย (2)	จริงน้อยที่สุด (1)
1. ลูกค้านำใหม่ได้มาจากการแนะนำของลูกค้าเก่า					
2. พนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านจะต้องศึกษาข้อมูลของผลิตภัณฑ์ตนเองอยู่เสมอ					
3. พนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านควรศึกษาข้อมูลของผลิตภัณฑ์คู่แข่งอยู่เสมอ					
4. พนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านควรได้รับการฝึกอบรมในตัวผลิตภัณฑ์ หรือเทคนิคการขายใหม่ ๆ โดยตลอด					
5. ในบางครั้งความยืดหยุ่นในการมอบผลประโยชน์บางอย่างให้กับลูกค้าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ปิดการขายง่ายขึ้น					
6. การบริการที่ดีของพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านจะทำให้ได้ลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มเติมเสมอ					
7. คุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ					
8. ตรายี่ห้อของผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ					
9. ราคาของผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ					
10. การบริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ					
11. การส่งเสริมการขายทั้งจาก บริษัทฯ และตัวแทนจำหน่ายสามารถทำให้พนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านมียอดขายเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 6 ความสำเร็จในอาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้าน
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในหมายเลขที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. ความสำเร็จของท่านในอาชีพขายรถยนต์เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน

เหนือกว่า มากที่สุด (5)	เหนือกว่ามาก (4)	เหนือกว่า ปานกลาง (3)	ด้อยกว่าน้อย (2)	ด้อยกว่า น้อยที่สุด (1)

2. ยอดขายของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน

มากกว่า มากที่สุด (5)	มากกว่ามาก (4)	มากกว่า ปานกลาง (3)	น้อยกว่าน้อย (2)	น้อยกว่า น้อยที่สุด (1)

3. รายได้จากการทำงาน เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ บาท/เดือน

4. ท่านเคยได้รับรางวัลหรือตำแหน่งพิเศษใดบ้างจากบริษัทฯ หากมีโปรดระบุ

(เช่น พนักงานขายยอดเยี่ยม พนักงานขายดีเด่นจากยอดขายฯ เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในอาชีพพนักงานขายอุปกรณ์ก่อสร้างและตกแต่งบ้านคือ อะไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้****

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	กิ่งแก้ว พรอภีรภัยสกุล
วัน เดือน ปีเกิด	15 มกราคม 2513
สถานที่เกิด	ลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	222/ 68 หมู่ 1 ซอยวัชรพล ถนนสุขุมวิท 5 ซอย 63 แขวงออเงิน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10200
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2536 บธ.ม (Marketing) Sripatum University, Thailand พ.ศ. 2539 บธ.บ (Marketing) Sripatum University, Thailand