

## หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายที่เหมาะสมกับความหลากหลายภายในองค์กร

### Suitable Sale Officers' Training Program for Diversity within the Organization

จตุพร พรหมพูล<sup>1</sup>, ดร.ชญัญลักษณ์ วีระสมบัติ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายที่เหมาะสมกับความหลากหลายภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความหลากหลาย 2) เพื่อเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายประจำห้างสรรพสินค้า จำนวน 160 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความหลากหลาย คือ เรื่องความรู้ในตัวสินค้าโดยเฉพาะในพนักงานขายพิเศษหญิงและพื้นที่จำหน่ายนอกห้าง

2. เปรียบหลักสูตรการฝึกอบรมตามความหลากหลายด้านเพศโดยรวมต้องการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีผลในด้านยอดขาย ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ทักษะในด้านงานขาย เทคนิคการเปิดและปิดการขาย การเพิ่มทักษะและความรู้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างบุคลิกภาพที่ดี และด้านพื้นที่การขายโดยรวมมีความต้องการฝึกอบรมภาษาต่างชาติดีมีผลต่อการปิดการขาย ทักษะในด้านงานขาย เทคนิคการเปิดและปิดการขาย การเพิ่มทักษะ และความรู้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างบุคลิกภาพที่ดี

**คำสำคัญ :** หลักสูตรฝึกอบรม / พนักงานขาย / ความหลากหลายในองค์กร

#### Abstract

The study of "Suitable Sale Officers' Training Program for Diversity within the Organization" has two objectives: 1) to make training programs suitable for diversity, and 2) to compare training programs. The group study for this project is 160 sale officers in Bangkok Metropolitan Region. The tool used to gather data in this case is the questionnaire created by the researcher. The statistic used for analyzing the data is frequency, percentage, and standard deviation.

The result of the study shows that;

1. The training program that suit for diversity of sale officers is on the understanding and knowledge in the merchandise, especially for female sale officers and the sale area outside the store.

2. Comparing the training programs vary by the diversity of genders in sale officers, the majority of sale officers want to have the training programs on the basic knowledge of the merchandises that has an effect on the total sales, the advancement of their careers, skills for sales service, the open and closing the sales technics, enhancement and knowledge for customer relations, proper behaviors for sale officers. For the total sales area, there are the needs for foreign languages training that has an impact on closing sales, skills for sales service, the open and closing the sales technics, the enhancement and the knowledge for creating the good customer relations and the proper behavior for sale officers.

**Keywords: Training Program / Sale Officers / Diversity in Organization**

## บทนำ

พนักงานขายเปรียบเสมือนหัวใจหลักที่สำคัญในการประกอบธุรกิจขององค์กร สืบเนื่องมาจากกลุ่มธุรกิจค้าปลีกนั้นอาศัยผลกำไรจากตัวสินค้าที่เกิดจากการขายสินค้าของพนักงานขาย องค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถและตรงต่อความต้องการเพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งหากพิจารณาในภาพรวมนั้นการสรรหาบุคลากรดังกล่าวเป็นไปได้ยากในปัจจุบันเนื่องจากปัจจัยหลายด้านไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในการด้านการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจค้าปลีกที่มีการช่วงชิงบุคลากรระดับปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเข้าไปร่วมงานกับองค์กรหรือปัจจัยภายในองค์กรที่มีการกำหนดเงื่อนไขการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานในหลายขั้นตอน ประกอบกับปัจจัยของตัวพนักงานขายที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ประวัติการศึกษา สถานภาพสมรส หรือประสบการณ์ในการทำงาน และเมื่อองค์กรทำการสรรหาว่าจ้างพนักงานขายเข้าร่วมงานกับองค์กรได้แล้วนั้น สิ่งสำคัญในลำดับถัดไปคือ องค์กรเองต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการฝึกอบรม การสอนงานพนักงาน หรือด้วยวิธีการอื่นใด เพื่อให้พนักงานขายสามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจในการวางแผนการฝึกอบรมด้วยการวิเคราะห์ถึงปัญหาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่องค์กรสมควรจะต้องวิเคราะห์ถึงความหลากหลายในองค์กรว่ามีผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมหรือไม่ซึ่งความหลากหลายที่ผู้ศึกษาสนใจนั้นจะประกอบไปด้วยความหลากหลายด้านบุคลากรไม่ว่าจะเป็น เพศ ระดับอายุของบุคลากร ระดับการศึกษาของบุคลากร สถานภาพของบุคลากร หรือความหลากหลายด้านงานซึ่งประกอบไปด้วย ระดับอายุในการปฏิบัติงาน ระดับประสบการณ์ในการทำงาน พื้นที่การขายสินค้าหรือระดับความรู้ในตัวสินค้าและผลิตภัณฑ์

เมื่อหาความหลากหลายในด้านบุคลากรและความหลากหลายด้านงานได้แล้ว สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อคือ การวิเคราะห์ความจำเป็นการฝึกอบรมของพนักงานโดยมีการกำหนดหาค่าความจำเป็นจากการฝึกอบรมซึ่งมีข้อมูลความสำคัญดังต่อไปนี้

1. ค่านิยมและความเชื่อขององค์กร
2. ข้อกำหนดของตำแหน่งงาน
3. ความต้องการในการฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์หาปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน และนำมาวิเคราะห์หาหลักสูตรการฝึกอบรมว่ารูปแบบใดที่จะเหมาะสมต่อความต้องการตามความหลากหลายขององค์กรผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการออกแบบหลักสูตรซึ่งจำแนกออกเป็นสามกลุ่มหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีความสำคัญต่องานได้แก่ กลุ่มความรู้ในตัวสินค้าและผลิตภัณฑ์ กลุ่มทักษะเทคนิคในด้านงานขายและกลุ่มการสื่อสารและพัฒนาบุคลิกภาพ เมื่อทำการวิเคราะห์และอภิปรายผลลัพธ์จากงานวิจัยแล้ว ผู้ศึกษาจะสามารถวิเคราะห์และทราบถึงปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม อีกทั้งยังสามารถบอกได้ว่าการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมแบบใดจึงจะเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด และสุดท้ายสิ่งที่องค์กรจะได้คือประโยชน์จากการฝึกอบรมที่คาดว่าจะได้รับ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความหลากหลายของพนักงานขาย
2. เพื่อเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมโดยจำแนกตามประเภทความหลากหลายของพนักงานขาย

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตประชากร  
ประชากร ได้แก่ พนักงานขายประจำห้างสรรพสินค้าจำนวน 160 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วยห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์
2. ขอบเขตตัวแปร
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ประกอบด้วย เพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก อายุ ประกอบด้วย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี และ 36-40 ปี ระดับการศึกษา ประกอบด้วย มัธยมศึกษา หรือปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบด้วย โสด สมรส หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่
  - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ค่านิยมและความเชื่อขององค์กร ข้อกำหนดของตำแหน่งงาน และความต้องการการฝึกอบรมระดับพนักงาน การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย เนื้อหาหลักสูตรสำหรับงานขาย และรูปแบบและวิธีการฝึกอบรม
3. ขอบเขตเวลา  
การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเวลา มีนาคม – ธันวาคม 2557

### การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ซึ่งวิน เชื้อโพธิ์หัก (2552, หน้า 20-22) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศ การสอนงาน การส่งพนักงานไปศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การมอบอำนาจความรับผิดชอบ การเปลี่ยนย้ายตำแหน่งงาน การรักษาการแทนหรือวิธีการอื่น ๆ ที่จะต้องปรับให้เหมาะสมกับผู้ที่เข้าฝึกอบรมตาม ความหลากหลาย ในองค์กร เช่น ความหลากหลายทางด้านเพศ หรือพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ (2550, หน้า 44-45) กล่าวว่า เพศกับการทำงานมีความแตกต่างทางเพศในแง่ของความสามารถ เช่น เพศชาย อาจมีความกล้าตัดสินใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนเห็นใจผู้อื่น จึงเป็นผลทำให้เพศกับการปฏิบัติงานนั้นได้ไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็นในด้านการปฏิบัติงานจึงส่งผลให้เพศชายจะมีความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ในด้านการขาย ธีรัตน์ ประสารวรรณ (2556, หน้า 5) กล่าวว่า การขายคือ ความสามารถส่วนบุคคลหรือทักษะการขายที่แสดงให้ผู้อื่นเห็นและสามารถจูงใจ เสนอขายผลิตภัณฑ์ทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อสินค้าโดยมีผลกำไรเกิดขึ้นทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งการขายเป็นในความเป็นจริงแล้วเป็นการพยายามที่จะทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ใช่เป็นการพยายามขายสินค้า การขายเป็นการสร้างความต้องการที่มีอยู่ภายในจิตใจเพื่อให้ซื้อสินค้านี้ดังกล่าว

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความต้องการฝึกอบรมหลายเรื่อง เช่น งานวิจัยของกัลยรักษ์ จงสมชัย (2546) สุรเชษฐ์ ใจพรหม (2550) และชัยวัฒน์ บุญเทียม (2552) เป็นต้น

### วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการฝึกอบรม และหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความหลากหลายของพนักงานขายประจำห้างสรรพสินค้าจำนวน 160 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ มีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

#### 1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. จัดทำแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารจัดการ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ตามความเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา นำผลมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (index of item-objective congruence) นำคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน แปลงเป็นค่าคะแนนจากนั้นนำมาแทนค่าในสูตรดัชนีหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ ถ้าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป สำหรับการหาคุณภาพเครื่องมือที่ฉบับ โดยหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.36-0.86 และมีค่าความเชื่อมั่นที่ฉบับเท่ากับ 0.95

3. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และนำเสนอผลการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำส่งและขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนทั้งหมด 160 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. วิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความหลากหลายภายในองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความหลากหลายของพนักงานชาย และเพื่อเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมโดยจำแนกตามประเภทความหลากหลายของพนักงานชาย โดยทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานชายซึ่งพิจารณาตามความหลากหลายของเพศและพื้นที่ การขาย ซึ่งได้ผลการศึกษาวิจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 จากผลการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาย ซึ่งสามารถแยกตามความหลากหลายทางด้านเพศและพื้นที่การขาย พบว่า การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความหลากหลายทางด้านเพศในด้านความรู้ในตัวสินค้า ควรมีการอบรมให้กับพนักงานชาย เพศหญิงในเรื่องการเจรจาต่อรอง วิเคราะห์แก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และอธิบายสาเหตุความผิดปกติของสินค้า ในด้านของค่านิยมและความเชื่อขององค์กร ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังค่านิยมขององค์กรให้พนักงานชายทุกเพศในด้านการปฏิบัติงานล่วงเวลา การส่งคืนสินค้าชำรุด การกำหนดยอดขายประจำเดือน การรับซื้อโรงเรียนจากลูกค้า ในด้านข้อกำหนดของตำแหน่งงาน พนักงานชายทุกเพศต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้และทักษะทางด้านความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบสถานะทางการเงิน การตรวจสอบประวัติการทำงาน และการหักเงินประกันสินค้าสูญหาย เมื่อพิจารณาความหลากหลายทางด้านพื้นที่การขายสินค้า พบว่าควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานชายในพื้นที่จำหน่ายนอกห้างในเรื่องระบบการทำงานของนาฬิกา การเจรจาต่อรอง วิเคราะห์แก้ไขปัญหาด้านเทคนิค อธิบายสาเหตุของความผิดปกติของสินค้า ในเรื่องของค่านิยมและความเชื่อ ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานชายในพื้นที่ร้านจำหน่ายนอกห้างเกี่ยวกับการกำหนดยอดขายประจำเดือน การรับซื้อโรงเรียนของลูกค้า และในด้านข้อกำหนดของตำแหน่งงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานชายในทุกพื้นที่การจำหน่ายเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบสถานะทางการเงิน การตรวจสอบประวัติการทำงาน การหักเงินประกันสินค้าสูญหาย และความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างชาติ

2. วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 จากผลการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาย ซึ่งสามารถแยกตามความหลากหลายทางด้านเพศและพื้นที่การขาย พบว่า พนักงานชายที่มีความหลากหลายทางด้านเพศโดยภาพรวมต้องการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีผลในด้านยอดขาย ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ทักษะในด้านงานขาย เทคนิคการเปิดและปิดการขาย การเพิ่มทักษะและความรู้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการสร้างบุคลิกภาพที่ดี สำหรับเนื้อหาหลักสูตรที่เหมาะสมกับพนักงานชายที่มีความหลากหลายทางเพศ พบว่า เพศหญิงมีความต้องการการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานชายในเรื่อง ทักษะการเปิดและปิดการขาย เทคนิคการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เทคนิคการนำเสนอสินค้าเพื่อจูงใจลูกค้า ศิลปะการขายให้ได้ใจลูกค้า ความรู้

พื้นฐานเกี่ยวกับนาฬิกา เทคนิคขั้นสูงในระบบกลไกนาฬิกา เทคนิคการควบคุมอารมณ์และการสร้างบุคลิกภาพ ทักษะการขายสินค้าทั่วไป การสร้างความประทับใจในการบริการแก่ลูกค้า เทคนิคการสอนงานพนักงานใหม่ เทคนิคการซ่อมงาน เปลี่ยนสาย หรือแบตเตอรี่เบื้องต้น การสร้างจิตสำนึกในการบริการ การสนทนาภาษาอังกฤษ การสนทนาภาษาจีน การสนทนาภาษาญี่ปุ่น การสนทนาภาษาเกาหลี การสนทนาภาษาฝรั่งเศส ศิลปะการแต่งหน้า และการแต่งตัวเพื่องานขาย การพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมสู่ความก้าวหน้า เทคนิคและวิธีการใช้ระบบปฏิบัติการ การสื่อสารและประสานงาน ส่วนเพศชายมีความต้องการการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานขายในเรื่อง การสนทนาภาษาจีน และการสนทนาภาษาพม่า ในด้านรูปแบบการฝึกอบรมที่พนักงานขายที่มีความหลากหลายทางเพศต้องการพบว่า เพศหญิงมีความต้องการรูปแบบการฝึกอบรม คือ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การสอนงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเปลี่ยนหรือโอนย้ายงานเพื่อการเรียนรู้ อบรมกับสถาบันภายนอก อบรมอย่างต่อเนื่องภายในสำนักงาน อบรมนอกสถานที่ (ต่างจังหวัด) ใช้วิธีการฝึกอบรมแบบหัวหน้างานสอนลูกน้องภายในทีมตนเอง พี่สอนน้องหรือเพื่อนสอนเพื่อน วิทยากรภายนอกดำเนินการรูปแบบวิชาการ วิทยากรภายในดำเนินการรูปแบบวิชาการ วิทยากรภายนอกดำเนินการจัดกิจกรรม ในขณะที่เพศชายมีความต้องการวิธีการฝึกอบรม คือ การฝึกอบรมในรูปแบบอื่นๆ สำหรับพนักงานขายที่มีความหลากหลายทางด้านพื้นที่การขาย พบว่า พนักงานขายที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การขายสินค้าโดยภาพรวมมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่อง ภาษาต่างชาติมีผลต่อการปิดการขาย ทักษะในด้านงานขาย เทคนิคการเปิดและปิดการขาย การเพิ่มทักษะ และความรู้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างบุคลิกภาพที่ดี เมื่อพิจารณาตามความหลากหลายของพื้นที่การขายสินค้า พบว่า พื้นที่เคาน์เตอร์ภายในห้างต้องการอบรมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานในตัวสินค้า ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่มีผลในด้านยอดขาย ทักษะการเจรจาต่อรองกับการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ในด้านเนื้อหาหลักสูตร พนักงานขายในพื้นที่เคาน์เตอร์ภายในห้างมีความต้องการการฝึกอบรมในเรื่อง ศิลปะการขายให้ได้ใจลูกค้า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนาฬิกา เทคนิคการซ่อมงาน เปลี่ยนสาย หรือแบตเตอรี่เบื้องต้น การสร้างจิตสำนึกในการบริการ การสนทนาภาษาอังกฤษ การสนทนาภาษาจีน ศิลปะการแต่งหน้า และการแต่งตัวเพื่องานขาย การพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมสู่ความก้าวหน้า เทคนิคและวิธีการใช้ระบบปฏิบัติการ การสื่อสารและประสานงาน และพื้นที่ร้านจำหน่ายนอกห้างมีความต้องการการฝึกอบรมในเรื่อง ศิลปะการขายให้ได้ใจลูกค้า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนาฬิกา ทักษะการขายสินค้าทั่วไป การสร้างความประทับใจในการบริการแก่ลูกค้า การสนทนาภาษาเกาหลี การสนทนาภาษาพม่า ใช้วิธีการอบรม คือ การสอนงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเปลี่ยนหรือโอนย้ายงานเพื่อการเรียนรู้ อบรมกับสถาบันภายนอก หรือการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และพนักงานที่ปฏิบัติงานพื้นที่ภายในห้างต้องการการฝึกอบรมแบบพี่สอนน้องหรือเพื่อนสอนเพื่อน วิทยากรภายนอกดำเนินการรูปแบบวิชาการ วิทยากรภายในดำเนินการรูปแบบวิชาการ วิทยากรภายนอกดำเนินการจัดกิจกรรม ในขณะที่พื้นที่จำหน่ายนอกห้างมีความต้องการวิธีการฝึกอบรม คือ หัวหน้างานสอนลูกน้องภายในทีมตนเอง และการฝึกอบรมในรูปแบบอื่น ๆ

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายที่เหมาะสมกับความหลากหลายภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลไว้ดังนี้

1. การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานขายที่มีความหลากหลายทางด้านเพศและพื้นที่การทำงานแตกต่างกันจะมุ่งเน้นไปด้านการเจรจาต่อรอง วิเคราะห์แก้ไขปัญหาด้านเทคนิค การอธิบายสาเหตุความผิดปกติของสินค้า ความรู้เกี่ยวกับสินค้า พร้อมปลูกฝังค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานล่วงเวลา การนับสินค้าคงเหลือประจำวัน การส่งคืนสินค้าชำรุด การกำหนดยอดขายประจำเดือน การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในพื้นที่การขายสินค้า การให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ รวมทั้งการจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เทคนิคการขาย การตรวจสอบสถานะทางการเงิน เทคนิคการเปิดและปิดการขาย เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับสมชาติ กิจจรยง (2546) ที่กล่าวว่า พนักงานขายจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านความรู้ในการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในตัวสินค้า เพื่อจะได้แนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

2. การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมโดยจำแนกตามความหลากหลายของเพศและพื้นที่การขายมุ่งเน้นการจัดฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงานขายที่มีเพศต่างกันและมีพื้นที่การขายสินค้าต่างกัน ซึ่งหัวข้อที่พนักงานขายเพศชายต้องการฝึกอบรมในเรื่อง ทักษะการเจรจาต่อรองกับการปฏิบัติงาน ในขณะที่เพศทางเลื้อกให้ความสำคัญที่มีค่ามากและค่าน้อยในเรื่อง ภาษาต่างชาติมีผลต่อการปิดการขาย ทักษะการเจรจาต่อรองกับการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมตามนโยบายของบริษัท เมื่อพิจารณาจากความหลากหลายของพื้นที่การขาย พนักงานขายประจำพื้นที่เคาน์เตอร์ภายในห้างต้องการอบรมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานในตัวสินค้า ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่มีผลในด้านยอดขาย ทักษะการเจรจาต่อรองกับการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ บุญเทียม (2552. น. 132) ศึกษาเรื่อง “หัวข้อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าตามความต้องการของบุคลากรในสายงานการขายของกลุ่มบริษัท เจียไต่ จำกัด” พบว่า หัวข้อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในสายงานขายกลุ่มตัวอย่างที่สนใจต้องการฝึกอบรมมีหัวข้อเทคนิคการขายและศิลปะการติดตามทวงหนี้ หัวข้อการปิดการขายอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการเจรจาต่อรองเพื่อโน้มน้าวใจที่มีประสิทธิภาพ การจัดการปัญหาเฉพาะหน้า

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวางกลยุทธ์ในการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มสมรรถนะให้กับพนักงานขายในองค์กร
2. ควรมีการวางกรอบหรือระยะเวลาในการฝึกอบรมขององค์กร
3. ควรมีการวางกรอบการวิเคราะห์หรือการประเมินผลการฝึกอบรมขององค์กร

#### เอกสารอ้างอิง

- กัลยรักษ์ จงสมชัย. (2546). ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ บุญเทียม. (2552). หัวข้อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าตามความต้องการของบุคลากรในสายงานขายของกลุ่มบริษัท เจียไต่ จำกัด. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.

ธิดารัตน์ ประสารวรรณ. (2556). การขาย 1. เอกสารประกอบการสอน, วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี.  
วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2552). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.  
สมชาติ กิจยรรยง. (2546). ขายอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรีนติ้ง.  
สุรเชษฐ์ ใจพรหม. (2550). ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กรของพนักงานบริษัทรวมนครก่อสร้าง  
(ประเทศไทย) จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.