

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด จำนวน 230 คน (ที่มา: ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 1 พฤศจิกายน 2555)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ
2. การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความคิด ด้านทักษะและเทคนิคการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ จำนวน 30 ข้อ

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีเจาะจง ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานขาย จำนวน 144 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บ

แบบสอบถามในช่วง 1 – 31 มกราคม 2556 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 144 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 อายุ 25 - 40 ปี ร้อยละ 36.44 รองลงมา 41 - 55 ปี ร้อยละ 18.06 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 6.89 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.94 ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 54.17 รองลงมา 3 - 5 ปี ร้อยละ 24.31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท ร้อยละ 45.83 รองลงมา 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 28.47

2. วิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด

บุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความคิด

บุคลากร มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 3.92$) จำนวน 9 รายการ คือ

1. มีใจรักในการประกอบอาชีพงานขาย มั่นใจในตัวเอง
2. ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3. พนักงานขายมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ
5. การวางแผนงานด้านการขาย และพนักงานขายมีความรู้ด้านการขายเชิงกลยุทธ์ที่ดี
6. มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็น

ระบบ

9. มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับบุคคลากรเพศหญิง อายุ 25 – 40 ปี ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี

ด้านเทคนิคและทักษะการทำงาน

บุคคลากร มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.77$) ทุกรายการ คือ

1. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี
2. มีความอดทนและความเพียรพยายาม
3. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและกฎระเบียบการปฏิบัติของบริษัทตนเอง
4. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
5. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า
6. มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย
7. มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน
8. มีทักษะในการโน้มน้าวใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี
9. มีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้เป็นอย่างดี
10. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับบุคคลากร เพศหญิง อายุ 41 – 55 ปี และอายุ มากกว่า 55 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 3 – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

ด้านมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ

บุคลากร มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74 - 3.92$) ทุกรายการ คือ

1. มีทักษะในการเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี
2. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง
3. รู้จักการรทเทศะ และมารยาทดี
4. หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส ขณะปฏิบัติงาน
5. เทคนิคการใช้คำพูดที่สุภาพและน่าเสียงที่ดี
6. มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และสุภาพ
7. มีทักษะในการให้บริการลูกค้า ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. ความมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
9. การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
10. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับบุคลากร เพศชาย และเพศหญิง อายุ 25 – 40 ปี 41 – 55 ปี และอายุ มากกว่า 55 ปีทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความคิด

บุคลากรเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ
2. พนักงานขายมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีใจรักในการประกอบอาชีพงานขาย มั่นใจในตัวเอง
2. ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานขายสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขาย

บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ

1. การวางแผนงานด้านการขาย และพนักงานขายมีความรู้ด้านการขายเชิงกลยุทธ์ที่ดี
2. พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ
3. พนักงานขายสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขาย
4. มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
6. สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การวางแผนงานด้านการขาย และพนักงานขายมีความรู้ด้านการขายเชิงกลยุทธ์ที่ดี
2. พนักงานขายสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขาย
3. มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การวางแผนงานด้านการขาย และพนักงานขายมีความรู้ด้านการขายเชิงกลยุทธ์ที่ดี

2. พนักงานขายสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขาย

3. มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ

ด้านเทคนิคและทักษะการทำงาน

บุคลากร เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีความอดทนและความเพียรพยายาม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีทักษะในการโน้มน้าวใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน

3. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ

1. มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน

2. มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า

4. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและกฎระเบียบการปฏิบัติของบริษัทตนเอง

5. มีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้เป็นอย่างดี

6. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีทักษะในการโน้มน้าวใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ

1. มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน

2. มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. มีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้เป็นอย่างดี

4. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี

5. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย

2. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี

ด้านมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ

บุคลากร เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง

2. มีทักษะในการให้บริการลูกค้า ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. มีทักษะในการเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี

บุคคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี

บุคคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง เรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอน กรุ๊ป จำกัด ซึ่งได้ข้อมูลที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

บุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายในบริษัท เรดอน กรุ๊ป จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนา ศักยภาพด้านทักษะการขาย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความคิด บุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีใจรักในการประกอบอาชีพงานขาย มั่นใจในตัวเอง ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานขายมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ การวางแผนงานด้านการขาย และพนักงานขายมีความรู้ด้านการขายเชิงกลยุทธ์ที่ดี มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ และ มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง มีใจรักในการประกอบอาชีพงานขาย มั่นใจในตัวเอง และติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง มีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และสามารถประยุกต์ใช้กระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ

พบว่า ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นคุณสมบัติที่มีคุณภาพมากกว่าความสามารถด้านอื่น ๆ ของมนุษย์ บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถสร้างสรรค์ตนเองและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในลักษณะที่เหมาะสม พึงพอใจ และมีชีวิตที่เป็นสุขได้จากแรงบันดาลใจ จินตนาการที่ควบคู่กับความอุตสาหะอย่างเต็มความสามารถจะช่วยให้เขาประสบความสำเร็จ แต่หากความพยายามยังไม่บรรลุผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ก็จะไม่ท้อถอย หรือเลิกล้มจะไม่อับจนความคิด และพยายามขวนขวายคิดแปลง ปรับปรุง และมีความยืดหยุ่นพอที่จะปรับสถานการณ์ให้เหมาะสม ในลักษณะที่เป็นไปได้มากที่สุด และเขาจะยอมรับ และพอใจในสภาพนั้นหากเขาประสบความสำเร็จล้มเหลว คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ก็จะสามารถอดทน อดกลั้น กล้าเผชิญ และยอมรับต่อสภาพการณ์ที่เป็นจริงและสามารถปรับตนเองให้อยู่ในภาวะแวดล้อมได้อย่างปกติ

ด้านเทคนิคและทักษะการทำงาน บุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี มีความอดทนและความเพียรพยายาม มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและกฎระเบียบการปฏิบัติของบริษัทตนเอง มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย มีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน มีทักษะในการโน้มน้าวใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้เป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี ซึ่งทักษะทางเทคนิคเป็นทักษะที่ผสมระหว่างความรู้ ความสามารถในการทำงานของตนเอง ผู้นำหรือผู้บริหารและบุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านบริหารงานบุคคล งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเงิน เป็นต้น ความรู้เหล่านี้จะช่วยให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ บุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีทักษะในการเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง รู้จักการตลาด และมารยาทดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ขณะปฏิบัติงาน เทคนิคการใช้คำพูดที่สุภาพและน้ำเสียงที่ดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และสุภาพ มีทักษะในการให้บริการลูกค้า ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ความมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง และ

มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี เน้นความร่วมมือในการทำงานของคนและ เน้นหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นสำคัญ พนักงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความร่วมมือกับ หัวหน้างาน ถ้าหากพนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงาน นั้น รวมถึงมีการจัดสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของพนักงาน ไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่ม ผลผลิตและกำไรขององค์กรเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดการยอมรับนับถือแก่พนักงานด้วย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกริกฤทธิ์ วงศ์รัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานขาย บริษัท เจมส์ คอลเลคชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ความต้องการการฝึกอบรม ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะความคิด ด้าน เทคนิคการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธัญญาภรณ์ สุขวิเศษ (2553) ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพพนักงานขายของบริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่การขายเขต 6 พบว่า ศักยภาพพนักงานขาย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้ (knowledge) และด้านทักษะ (skill) มีเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่ด้านคุณลักษณะ พื้นฐาน (attributes) มีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก การจัดทำและนำเสนอยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง ศักยภาพพนักงานขาย กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อ ครอบครองตลาดด้วยศักยภาพของพนักงานขาย 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง 3) ยุทธศาสตร์การสร้างภูมิคุ้มกัน โดยอาศัยภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และ 4) ยุทธศาสตร์กำจัด จุดอ่อน โดยแบ่งประเด็นยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพพนักงานขาย ดังนี้ ยุทธศาสตร์การ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และยุทธศาสตร์กำจัดจุดอ่อน และมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ศักยภาพของ ชูชัย สมितिไกร (2552) พบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคล เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่าง ระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้ และพบว่าทักษะด้าน ความคิด นั้นสามารถมองเห็นภาพรวมความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในองค์กรทั้งหมดได้อย่าง ชัดเจนและมีความคิดที่กว้างไกล ครอบคลุมและเชื่อมโยงกับองค์กรอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ทักษะ ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) หรือความเชี่ยวชาญในงาน เทคนิคต่าง ๆ จัดเป็น ความสามารถขั้นปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ที่บุคลากรในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องรู้ โดยทักษะอาจ

ได้มาจากการศึกษาอบรม การฝึกงาน หรือจากการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์โดยตรง และทักษะมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยตรง ฉะนั้นการที่จะร่วมมือกันทำงานกับบุคคลอื่นจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องราวมนุษย์เป็นอย่างดี เข้าใจถึงสาเหตุต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กรอยากทำงาน และมีวิธีการที่สามารถโน้มน้าวเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมงานให้มีความทิศทางที่พึงประสงค์ ฉะนั้นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกระดับจำเป็นต้องปลูกฝังและพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงใจอย่างดีจากสมาชิกในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้ความคิด ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานขายสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการบริหารงานขายได้อย่างเป็นระบบ ควรให้พนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานขายสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขาย และให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาทีมงานขายให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ด้านเทคนิคและทักษะการทำงาน ควรอบรมให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับประวัติและกฎระเบียบการปฏิบัติของบริษัทตนเอง และควรฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายเป็นอย่างดี และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันเป็นอย่างดี พนักงานควรมีทักษะในการบริหารจัดการงานขายได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งควรมีทักษะในการโน้มน้าวจูงใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยมีทักษะในการเสนอขายอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน สามารถใช้ทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ลูกค้าเข้าใจง่าย และควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อของลูกค้า ซึ่งความเชี่ยวชาญในงาน เทคนิคต่าง ๆ จัดเป็นความสามารถขั้นปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ที่บุคลากรในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องรู้ โดยทักษะอาจได้มาจากการศึกษาอบรม การฝึกงาน หรือจากการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์โดยตรง

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ พนักงานควรมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตนเอง ควรมีทักษะในการให้บริการลูกค้า ติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี พร้อมทั้งมีทักษะในการเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดีได้เป็นอย่างดี เพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กรอยากทำงาน และมีวิธีการที่สามารถโน้มน้าวเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมงานให้มีทิศทางที่พึงประสงค์ ฉะนั้นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกระดับจำเป็นต้องปลูกฝังและพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงใจอย่างดีจากสมาชิกในองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานขายในบริษัทอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของพนักงานต่อไป

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด