

การพัฒนามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

นิตยา อุตกฤษฎี*

นักศึกษา ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คณิต เฉลยจรรยา

รองศาสตราจารย์ ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชัยวิชิต เขียรชนะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 0-2555-2000 ต่อ 6830 อีเมล: nittayas@kmutnb.ac.th

รับเมื่อ 13 กรกฎาคม 2558 ตอบรับเมื่อ 27 กรกฎาคม 2558 เผยแพร่ออนไลน์ 21 ธันวาคม 2558

© 2016 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหน้าที่งานและสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ เพื่อศึกษาการจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะและกรอบการรับรองระดับขั้นอาชีพพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ และเพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปเป็นแผนภาพหน้าที่งาน (Functional Map) หลังจากนั้นได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อตรวจสอบยืนยันแผนภาพหน้าที่งาน จากนั้นจึงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายแล้วจึงทำการกำหนดรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ และแบ่งกรอบการรับรองระดับขั้นอาชีพ ขั้นตอนสุดท้าย ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ แล้วเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่มเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเมินความเหมาะสม ตลอดจนความสอดคล้องของเนื้อหาในคู่มือโดยใช้แบบประเมิน ผลการดำเนินงานพบว่า การกำหนดหน่วยสมรรถนะในแต่ละระดับขั้นอาชีพ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ส่วนการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดกรอบการรับรองในทุกด้านของทุกระดับขั้น มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 และการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาของเกณฑ์การปฏิบัติงานและขอบเขต มีค่ามากกว่า 0.67 ในทุกหน่วยสมรรถนะ สำหรับการประเมินความเหมาะสมของหลักฐานที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ในทุกหน่วยสมรรถนะ

คำสำคัญ: มาตรฐานอาชีพ คุณวุฒิวิชาชีพ กรอบการรับรองระดับขั้นอาชีพ พนักงานขาย ธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

การอ้างอิงบทความ: นิตยา อุตกฤษฎี, คณิต เฉลยจรรยา และ ชัยวิชิต เขียรชนะ, “การพัฒนามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์,” วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 26, ฉบับที่ 1, หน้า 121-132, ม.ค.-เม.ย. 2559. DOI: 10.14416/j.kmutnb.2015.07.016



Development of Occupational Standards and Vocational Qualification Manual for Sale Representative of Automotive Parts for Industrial Business with Competency Standard

Nittaya Utakrit*

Student, Department of Social Sciences, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Kanit Chaloeijanya

Associate Professor, Department of Teacher Training in Mechanical Engineering, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Chaiwichit Chianchana

Assistant Professor, Department of Technical Education Management, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

* Corresponding Author, Tel. 0-2555-2000 Ext. 6830, E-mail: nittayas@kmutnb.ac.th

Received 13 July 2015; Accepted 27 July 2015; Published online: 21 December 2015

© 2016 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the function and competencies of automotive parts sales representatives in the auto parts business 2) to study the units of competency and the framework of professional qualification levels of sales representatives and 3) to develop occupational standards and vocational qualification manual for the target group. The research began with in-depth interviews with stakeholders in the automotive parts industry, followed by reviews of relevant documents and existing research related to the issue. The collected information was then summarized and used to create the Functional Map. As results, the Functional Map consisted of 1 Key Purpose, 2 Key Roles, 7 Key Functions, 15 Units of Competency, and 42 Elements of Competence. This particular Functional Map was confirmed to be 100% accurate by the experts during the focus group discussions. Collected information from the target group was analyzed to investigate out the need of sales representatives referring to competency. Each unit was revealed to be important for their work. Next, the details in each Unit of Competency; Performance Criteria, Range Statement, Evidence Requirements were specified. According to Thailand's Professional Qualification Levels, the particular professional qualification for automotive parts sales reps consists mainly of 3 levels, starting from level 3 to level 5. Then the manual for qualification standards and framework for salespeople professional qualifications were developed. Finally, experts were invited to join a group discussion focusing on recommendations and evaluations, the IOC technique was used to evaluate the developed manual. The results showed the appropriate level of Unit of Competence with the mean score above 3.51, the suitability level of the framework of Professional Qualification with the mean score above 3.51. Both the Performance Criteria and the Range Statement had an IOC level above 0.67. The mean scores of all subscales in Unit of Competence were greater than 3.51 (out of 5).

Keywords: Occupational Standards, Vocational Qualification, Framework of Professional Qualification Levels, Sale Representative, Automotive Parts of Industrial Business

Please cite this article as: N. Utakrit, K. Chaloeijanya, and C. Chianchana, "Development of Occupational Standards and Vocational Qualification Manual for Sale Representative of Automotive Parts for Industrial Business with Competency Standard," *The Journal of KMUTNB.*, Vol. 26, No. 1, pp. 121–132, Jan.–Apr. 2016 (in Thai). DOI: 10.14416/j.kmutnb.2015.07.016

1. บทนำ

การดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ และการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันต่างจำเป็นต้องพึ่งพายานยนต์เป็นพาหนะเพื่อการเดินทาง และขนส่ง ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้กลุ่มอุตสาหกรรมประเภทยานยนต์มีการเติบโตทางอุตสาหกรรมเป็นอันดับ 2 ของประเทศ [1] ข้อมูลจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ระบุว่ายอดการผลิตรถยนต์ในเดือนธันวาคม ปี 2553 มีทั้งสิ้น 137,403 คัน เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปีก่อน ถึงร้อยละ 22.99 ส่งผลให้จำนวนรถยนต์ที่ผลิตได้ในเดือนมกราคมถึงธันวาคมมีจำนวนทั้งสิ้น 1,645,304 คัน ทำสถิติสูงสุดในรอบ 50 ปี ตั้งแต่ปี 2504 เป็นต้นมา และเพิ่มขึ้นร้อยละ 64.33 จากปี 2552 [2] จากข้อมูลในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มของการจำหน่ายเป็นไปในทางที่สูงขึ้น และเมื่อเทียบกับปี 2554 ในช่วงเดือนเดียวกันพบว่ายอดจำหน่ายปี 2555 มีมากกว่าปี 2554 ในทุกเดือน [3]

ตารางที่ 1 สถิติยอดการจำหน่ายรถยนต์ของประเทศไทย

เดือน	ยอดจำหน่ายปี 2555	มากกว่าเดือนก่อน (ร้อยละ)	มากกว่าเดือนเดียวกันปี 2554 (ร้อยละ)
มกราคม	77,019	37.43	12.60
กุมภาพันธ์	91,325	18.57	18.28
มีนาคม	110,977	21.51	19.32

ที่มา: กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ (2554)

ในปี 2557 ที่ผ่านมามูลค่าการส่งออกอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย [4] มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2556 โดยในปี 2557 สามารถสร้างรายได้จากการส่งออกในส่วนที่เป็นชิ้นส่วนและอะไหล่มูลค่า 22,134.71 ล้านบาท และชิ้นส่วนสำหรับโรงงานประกอบรถยนต์ 198,300.34 ล้านบาท และอื่นๆ 1,642.76 ล้านบาท

จากข้อมูลดังกล่าวมาแล้วนี้แสดงให้เห็นถึงความต้องการใช้ยานยนต์ที่มากขึ้น ดังนั้นชิ้นส่วนยานยนต์จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตยานยนต์ทุกประเภท อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย

เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่สนับสนุนอุตสาหกรรมการผลิตยานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนที่ป้อนให้โรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง (OEM) และ 2) ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทผลิตชิ้นส่วนเพื่อจำหน่ายในตลาดอะไหล่ทดแทน หรือผู้ผลิตที่สนับสนุนด้านการผลิต (REM) ซึ่งผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการคนไทย ที่เป็นธุรกิจแบบ SMEs [5]

อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยต้องอาศัยบุคลากรหลากหลายฝ่ายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายการผลิต ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการตลาดรวมถึงฝ่ายขาย เป็นต้น และจำนวนผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก อาจส่งผลต่อการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูง ดังนั้นภาคธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จึงจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์และแผนการตลาดที่ดีเพื่อสามารถผลิตและจัดจำหน่ายชิ้นส่วนยานยนต์ รวมทั้งต้องรักษาฐานการตลาด และลูกค้าที่มีอยู่ให้คงไว้ ดังนั้นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนี้จึงครอบคลุมถึงหน้าที่ขาย ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้คือพนักงานขาย เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการเจรจาขายสินค้ากับลูกค้าโดยตรง อีกทั้งยังมีส่วนช่วยรักษาฐานลูกค้าไว้ให้แก่บริษัทอีกด้วย

อย่างไรก็ตามการที่พนักงานขายของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์นี้จะมีคุณลักษณะที่ดี มีพฤติกรรมพื้นฐานที่ดี มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีจรรยาบรรณในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีคุณสมบัติในการเข้าพบลูกค้า มีศิลปะการขายนั้น ต้องมีรูปแบบการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อที่สามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่การขายได้ตรงตามอย่างคุณลักษณะดังกล่าวได้ ซึ่ง Marshall *et al.* [6] ระบุไว้ตอนหนึ่งว่า “...การเข้าใจธรรมชาติและขอบเขตของกิจกรรมการขายที่ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจที่ผิดพลาดอาจนำไปสู่ความเสียหายต่องานด้านการขายได้...” และ Kevin [7] ได้กล่าว

เกี่ยวกับปัญหาส่วนหนึ่งของพนักงานขายใหม่ว่า อาจเกิดจากการที่ผู้จัดการที่ทำหน้าที่ดูแลพนักงานขายส่วนใหญ่ยังขาดการทำหน้าที่สนับสนุนในด้านการงานกระบวนการฝึกสอนในลักษณะพี่เลี้ยง (Coaching) ที่มีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย และความสำคัญของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) ชนะ [8] โดยพัฒนามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ซึ่งมุ่งเน้นที่พนักงานชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ประเภทผลิตชิ้นส่วนเพื่อจำหน่ายในตลาดอะไหล่ทดแทนซึ่งเป็นพนักงานขายที่จำหน่ายสินค้าให้กับร้านค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาหน้าที่งานและสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์
2. เพื่อศึกษาการกำหนดรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะและคุณวุฒิวิชาชีพของพนักงานขายในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์
3. เพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพของพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

2. วิธีการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางตลอดการดำเนินงานวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.1.1 การศึกษาหน้าที่งานของพนักงานขายในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน จากนั้นจึงได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสรุปผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำร่างหน้าที่งาน และตรวจสอบยืนยันแผนภาพหน้าที่งานโดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหน้าที่งานและร่วมกันตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

เพื่อผู้วิจัยจะได้นำมาปรับปรุง

2.1.2 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขาย ในขั้นตอนของการวิเคราะห์หาความจำเป็นนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การสอบถามแบบเผชิญหน้า และการให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายได้ครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อนำสมรรถนะที่จำเป็นจัดทำมาตรฐานอาชีพและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในขั้นตอนต่อไป

2.1.3 การจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ และกรอบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะที่จำเป็นที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม มาจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ จากนั้นจึงดำเนินการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพของพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

2.1.4 การพัฒนาคู่มือและประเมินคู่มือมาตรฐานอาชีพและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพของพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ขั้นตอนนี้เป็นการจัดทำร่างคู่มือมาตรฐานอาชีพ และกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ จากนั้นจึงเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมกันสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ และร่วมกันตอบแบบประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคู่มือที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น จากนั้นจึงได้ทำการสรุปแบบประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและได้คู่มือที่มีความสมบูรณ์

2.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

2.2.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่งานของพนักงานขายจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น ผู้บริหารขององค์กร ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ จำนวน 5 คน

2.2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิที่แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะและตอบแบบสอบถามโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) (ครั้งที่ 1) โดยผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มนี้ ได้แก่ นักวิชาการที่มีความรู้เกี่ยวกับงานขาย หัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน จำนวน 12 คน แบ่งออกเป็น นักวิชาการที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานขาย จำนวน 2 คน และหัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน จำนวน 10 คน

2.2.3 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานที่ให้ข้อมูลเพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายโดยการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่ายขาย และเจ้าของกิจการ สำหรับกลุ่มเป้าหมายนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกจากกลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยจำนวน 582 แห่ง ด้วยวิธีการของ Bartlett [9] และ จากการแทนค่าดังกล่าว จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในงานวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 151 แห่ง

2.2.4 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group) (ครั้งที่ 2) จำนวน 15 คน ได้แก่ นักวิชาการที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานขาย จำนวน 5 คน และหัวหน้างาน ผู้จัดการ เจ้าของกิจการ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ จำนวน 10 คน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

2.3.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างใช้ในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็นมากที่สุดมาสรุปและรวบรวมวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) ของพนักงานขาย

2.3.2 แบบสอบถามความคิดเห็น ในการเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.3.3 แบบสอบถามเพื่อหาความจำเป็น ใช้ในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์ และผู้มีความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อให้ได้ความต้องการจำเป็นที่แท้จริง

2.3.4 แบบประเมินคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ใช้ในการเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินความเหมาะสมของการกำหนดหน่วยสมรรถนะตามระดับขั้นอาชีพ 2) การประเมินความเหมาะสมของการกำหนดขั้นอาชีพ และ 3) การประเมินความสอดคล้องของเกณฑ์การปฏิบัติงาน และขอบเขตในรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ

2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนดังสรุปต่อไปนี้

2.5.1 วิธีการของ Bartlett [9] ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย

2.5.2 สถิติที่ใช้ในการหาความต้องการจำเป็นที่แท้จริง ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง [10]

2.5.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อหาค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม

2.5.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อวัดการกระจายของการให้ข้อมูลในการประเมินความเหมาะสม

2.5.5 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อใช้วัดความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์การปฏิบัติงานและขอบเขตในรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ

3. ผลการวิจัย

3.1 การศึกษาหน้าที่งานของพนักงานขายในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหน้าที่งานของพนักงานขายโดยวิธีการวิเคราะห์หน้าที่งาน ด้วยเทคนิคแผนภาพหน้าที่งาน โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารขององค์กร และผู้ปฏิบัติงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เป็นความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) โดยมี 3 บทบาทหลัก (Key Role) ได้แก่ 1) ดำเนินงานด้านวางแผนการขาย 2) ปฏิบัติงานด้านการขาย และ 3) ประเมินผลและปรับปรุงการขาย ซึ่งใน 3 บทบาทหลักนี้ประกอบไปด้วย 7 หน้าที่หลัก (Key Functions) 15 หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และ 42 หน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence) หลังจากที่ได้แผนภาพหน้าที่งานแล้ว ผู้วิจัยจึงให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน ตรวจสอบยืนยันแผนภาพหน้าที่งานโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับแผนภาพหน้าที่งานที่ได้จัดทำขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายด้วยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามนั้นมาจากหน่วยสมรรถนะย่อยที่ผ่านการตรวจสอบยืนยันโดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในงาน ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของกิจการ จากกลุ่มเป้าหมายจำนวนไม่น้อยกว่า 151 แห่ง ซึ่งได้รับการตอบมาจำนวน 164 แห่ง และนำมาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (สภาพปัจจุบัน) กับค่าเฉลี่ยของระดับปฏิบัติการที่ต้องการพัฒนา (สภาพที่ควรจะเป็น) และหารด้วยค่าเฉลี่ยของระดับปฏิบัติการที่ต้องการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า $PNI_{modified}$ มีค่ามากกว่า 0 ในทุกหน่วยสมรรถนะ

จึงสรุปได้ว่า ในทุกหน้าที่หลักของพนักงานขายซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยนั้นเป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นของพนักงานขาย และจากการวิเคราะห์หาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขายนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำมาจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยจะกล่าวในหัวข้อ 3.3

3.3 การจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

3.3.1 การจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะที่จำเป็นมาจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ ซึ่งประกอบไปด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขต (Rang Statement) และหลักฐานที่ต้องการ (Evidence Requirements) จากนั้นจึงทำการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพและกำหนดหน่วยสมรรถนะตามระดับชั้นอาชีพ โดยยึดแนวทางตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ระดับ สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและเทียบเคียงได้ 3 ระดับ คือ 1) ระดับชั้น 3 เป็นระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชำนาญการ 2) ระดับชั้น 4 เป็นระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายก้าวหน้า และ 3) ระดับชั้น 5 เป็นระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายเชี่ยวชาญ

3.3.2 กรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ผู้วิจัยได้จัดทำกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพโดยการศึกษางานวิจัยในสาขาอาชีพอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณสมบัติของผลการเรียนรู้ การเลื่อนระดับชั้นอาชีพ และกลุ่มบุคคลในอาชีพ โดยสามารถนำเสนอรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1) ระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับชำนาญการ (ชั้น 3) ต้องมีคุณสมบัติการเรียนรู้คือ ต้องสามารถกำหนดเป้าหมาย และดำเนินการเข้าพบลูกค้า โดยมีทักษะการคิด

และปฏิบัติที่หลากหลาย ผู้ที่จะผ่านการประเมินนี้จะต้องมี 5 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 1) การกำหนดรายละเอียดเป้าหมายการขาย 2) กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า 3) กำหนดรายละเอียดเพื่อการนำเสนอสินค้า 4) จัดการข้อโต้แย้งของลูกค้า และ 5) ดำเนินการปิดการขาย โดยการเลื่อนระดับขั้นผู้ที่จะเข้าสู่กระบวนการทดสอบ จะต้องมีความชำนาญอย่างน้อย 2 ปี หรือมีคุณวุฒิขั้นต่ำระดับ ปวช. และมีกลุ่มบุคคลในอาชีพ คือ พนักงานขายชิ้นส่วน และผู้จบการศึกษาระดับ ปวช. ในสาขาที่เกี่ยวกับงานขาย

2) ระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับก้าวหน้า (ขั้น 4) ต้องมีคุณสมบัติการเรียนรู้คือ ต้องสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวางแผน สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย โดยใช้ทักษะทางความคิด และปฏิบัติที่หลากหลาย ผู้ที่จะผ่านการประเมินนี้จะต้องมีสมรรถนะในขั้นที่ 3 และจะต้องมี 5 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 1) จัดเตรียมข้อมูลการขายเพื่อนำไปวางแผน 2) สร้างความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจลูกค้า 3) บริหารลูกค้าหลังการขาย 4) กำหนดรายละเอียดการประเมินผล การขาย และ 5) ดำเนินการประเมินผลการขาย โดยการเลื่อนระดับขั้นผู้ที่จะเข้าสู่กระบวนการทดสอบ จะต้องผ่านคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายขั้น 3 และจะต้องมีความชำนาญอย่างน้อย 4 ปี หรือมีคุณวุฒิขั้นต่ำระดับ ปวส. และมีกลุ่มบุคคลในอาชีพ คือ พนักงานขายชิ้นส่วน และผู้จบการศึกษาระดับ ปวส. ในสาขาที่เกี่ยวกับงานขาย

3) ระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับเชี่ยวชาญ (ขั้น 5) ต้องมีคุณสมบัติการเรียนรู้ คือ ต้องสามารถกำหนดรายละเอียดและเทคนิคต่างๆ ในการเข้าพบลูกค้า ติดตามลูกค้า ตลอดจนการปรับปรุงการขาย โดยมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนมีส่วนร่วมในการวางแผนบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายองค์กร ผู้ที่จะผ่านการประเมินนี้ต้องมีสมรรถนะในขั้นที่ 4 และจะต้องมี 5 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 1) กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบลูกค้า 2) กำหนดเทคนิคการเสนอขาย 3) ดำเนินการ

เข้าพบลูกค้า 4) กำหนดรายละเอียดการปรับปรุงการขาย และ 5) ดำเนินการปรับปรุงการขาย โดยการเลื่อนระดับขั้นผู้ที่จะเข้าสู่กระบวนการทดสอบ จะต้องผ่านคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายขั้น 4 และจะต้องมีความชำนาญอย่างน้อย 6 ปี หรือมีคุณวุฒิขั้นต่ำระดับ ป.ตรี และมีกลุ่มบุคคลในอาชีพ คือ พนักงานขายชิ้นส่วน และผู้จบการศึกษาระดับ ป.ตรี ในสาขาที่เกี่ยวกับงานขาย

3.4 การประเมินคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

ผู้วิจัยได้รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่ได้ทำการศึกษามาจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ส่วน คือ 1) บทนำ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและเหตุผล และวัตถุประสงค์ 2) มาตรฐานอาชีพ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎี และหลักการต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนา มาตรฐานอาชีพ 3) แผนภาพหน้าที่งาน ที่ได้จากการตรวจสอบยืนยันโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม 4) การแบ่งระดับขั้นอาชีพและการกำหนดหน่วยสมรรถนะตามระดับขั้นอาชีพ และ 5) กรอบการรับรองระดับขั้นอาชีพ และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่มจำนวน 15 คน เพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเมินความเหมาะสม ตลอดจนความสอดคล้องของเนื้อหาในคู่มือ โดยสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

3.4.1 การประเมินความเหมาะสมของการกำหนดหน่วยสมรรถนะ ผลการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดหน่วยสมรรถนะ พบว่าการกำหนดหน่วยสมรรถนะในระดับชำนาญการขั้น 3 มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ในทุกหน่วยสมรรถนะ โดยมี 2 หน่วยสมรรถนะที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กำหนดรายละเอียดเป้าหมายการขาย และดำเนินการปิดการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 และ 4.60 ตามลำดับ ส่วนในระดับก้าวหน้าขั้น 4 มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 ในทุกหน่วยสมรรถนะ โดยมี 2 หน่วยสมรรถนะที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดเตรียมข้อมูลการขายเพื่อนำไป

วางแผน และสร้างความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 และ 4.67 ตามลำดับ และในระดับเชี่ยวชาญชั้น 5 มีระดับความเหมาะสมของการกำหนดหน่วยสมรรถนะอยู่ระดับมากที่สุดในทุกหน่วยสมรรถนะ คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 ซึ่งมีเพียงหน่วยสมรรถนะกำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบลูกค้าที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.47 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดหน่วยสมรรถนะ

หน่วยสมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.
ระดับชำนาญการ (ชั้น 3)		
กำหนดรายละเอียดเป้าหมายการขาย	4.53	0.52
กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า	4.40	0.63
กำหนดรายละเอียดเพื่อการนำเสนอสินค้า	4.47	0.64
จัดการเพื่อขจัดข้อโต้แย้งของลูกค้า	4.40	0.51
ดำเนินการปิดการขาย	4.60	0.63
ระดับก้าวหน้า (ชั้น 4)		
จัดเตรียมข้อมูลการขายเพื่อนำไปวางแผน	4.60	0.51
สร้างความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจกับลูกค้า	4.67	0.49
บริหารลูกค้าหลังการขาย	4.40	0.63
กำหนดรายละเอียดการประเมินผลการขาย	4.27	0.70
ดำเนินการประเมินผลการขาย	4.40	0.51
ระดับเชี่ยวชาญ (ชั้น 5)		
กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบลูกค้า	4.47	0.74
กำหนดเทคนิคการเสนอขาย	4.67	0.62
ดำเนินการติดตามลูกค้า	4.60	0.51
กำหนดรายละเอียดการปรับปรุงการขาย	4.73	0.59
ดำเนินการปรับปรุงการขาย	4.73	0.46

3.4.2 การประเมินความเหมาะสมของการกำหนดกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ผลการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ในทุกระดับมีความเหมาะสมในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 มีเพียงคุณสมบัติของผลการเรียนรู้ระดับชำนาญการชั้น 3 และระดับเชี่ยวชาญชั้น 5 ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 และ 4.53 ตามลำดับ โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

รายละเอียดกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.
ระดับชำนาญการ (ชั้น 3)		
คุณสมบัติของผลการเรียนรู้	4.53	0.64
การเลื่อนระดับชั้นอาชีพ	4.33	0.62
กลุ่มบุคคลในอาชีพ	4.40	0.51
ระดับก้าวหน้า (ชั้น 4)		
คุณสมบัติของผลการเรียนรู้	4.47	0.64
การเลื่อนระดับชั้นอาชีพ	4.20	0.77
กลุ่มบุคคลในอาชีพ	4.33	0.72
ระดับเชี่ยวชาญ (ชั้น 5)		
คุณสมบัติของผลการเรียนรู้	4.53	0.64
การเลื่อนระดับชั้นอาชีพ	4.27	0.59
กลุ่มบุคคลในอาชีพ	4.20	0.68

3.4.3 การประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคู่มือ การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้วัดความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์การปฏิบัติงานและเนื้อหาขอบเขตของหน่วยสมรรถนะ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และวัดความเหมาะสมของหลักฐานที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะโดยการหาค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสมแสดงผลการประเมินดังตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 5

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคุณวุฒิวิชาชีพระดับชำนาญการ (ชั้น 3)

รายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ	IOC		ระดับความเหมาะสม	
	เกณฑ์	ขอบเขต	$\bar{X}$	S.D.
กำหนดรายละเอียดเป้าหมายการขาย				
ระบุเป้าหมายการขายตามระยะเวลาที่กำหนด	1	1	4.60	0.63
กำหนดตัวชี้วัดการขายตามนโยบายองค์กร	0.87	0.93	4.53	0.64
กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า				
ระบุรายละเอียดเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า	1	1	4.60	0.74
ระบุกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อเข้าพบลูกค้า	0.87	0.87	4.47	0.74
ค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อการเสนอขาย	1	1	4.67	0.62
กำหนดรายละเอียดเพื่อการนำเสนอสินค้า				
จัดลำดับการนำเสนอสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน	0.87	0.93	4.47	0.64
จัดลำดับการนำเสนอคุณประโยชน์ของสินค้าให้กับลูกค้า	1	1	4.53	0.64
ปรับปรุงการเสนอขายขณะทำการขาย	1	0.87	4.40	0.74
จัดทำข้อสรุปเป็นระยะเพื่อปิดการขาย	0.93	0.93	4.47	0.74
จัดการเพื่อจัดซื้อโต้แย้งของลูกค้า				
กำหนดรายละเอียดการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้า	0.93	1	4.73	0.46
กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อโต้แย้งของลูกค้า	0.93	0.87	4.67	0.49
สร้างทักษะความชำนาญในการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าขณะนำเสนอขาย	1	1	4.67	0.49
ดำเนินการปิดการขาย				
ดำเนินการโน้มน้าวลูกค้าให้สนใจซื้อสินค้า	0.87	1	4.73	0.46
สร้างโอกาสให้ลูกค้าได้สอบถามรายละเอียดของสินค้า	0.87	0.93	4.73	0.46
สรุปการขายเพื่อจัดทำใบส่งสินค้า	1	0.93	4.93	0.26

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคุณวุฒิวิชาชีพระดับก้าวหน้า (ชั้น 4)

รายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ	IOC		ระดับความเหมาะสม	
	เกณฑ์	ขอบเขต	$\bar{X}$	S.D.
จัดเตรียมข้อมูลการขายเพื่อนำไปวางแผน				
กำหนดรายละเอียดข้อมูลของลูกค้า	0.93	0.87	4.67	0.49
วิเคราะห์การตลาดของลูกค้า	0.93	1	4.60	0.63
จัดทำรายละเอียดข้อมูลการขายเพื่อนำเสนอต่อองค์กร	0.93	0.93	4.73	0.46
สร้างความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจกับลูกค้า				
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	0.87	0.93	4.67	0.62
กำหนดกระบวนการสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า	0.93	0.93	4.64	0.63
บริหารลูกค้าหลังการขาย				
ติดตามกระบวนการส่งมอบให้เป็นไปตามแผน	1	1	4.53	0.64
จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข	0.93	1	4.60	0.51
แก้ปัญหาเมื่อสินค้าไม่ถึงมือลูกค้า	1	1	4.87	0.35
จัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อรวบรวมเป็นฐานข้อมูล	1	1	4.73	0.46
กำหนดรายละเอียดการประเมินผลการขาย				
ระบุกระบวนการในการประเมินผลการขาย	1	0.93	4.53	0.64
จัดทำแผนงานการประเมินผลการขาย	1	1	4.53	0.52
ดำเนินการประเมินผลการขาย				
จัดเก็บข้อมูลการขายตามระยะเวลาที่กำหนด	0.93	0.93	4.60	0.51
วิเคราะห์ข้อมูลการขาย	1	1	4.73	0.46
จัดทำข้อสรุปการประเมินผลการขาย	1	0.93	4.67	0.49

จากตารางที่ 3 พบว่า ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับชำนาญการ (ชั้น 3) มี 5 หน่วยสมรรถนะซึ่งประกอบด้วย 15 สมรรถนะย่อย มีความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์ปฏิบัติงานและขอบเขตในทุกสมรรถนะย่อย โดยมีค่า IOC มากกว่า 0.67 แต่มีสมรรถนะย่อยระบุ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในคุณวุฒิวิชาชีพระดับเชี่ยวชาญ (ชั้น 5)

รายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ	IOC		ระดับความเหมาะสม	
	เกณฑ์	ขอบเขต	$\bar{X}$	S.D.
กำหนดรายละเอียดเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพบลูกค้า				
เตรียมอุปกรณ์การขายให้เหมาะสมกับสินค้า	0.87	0.87	4.53	0.64
สร้างเงื่อนไขการขายสินค้า	1	1	4.47	0.64
สร้างกระบวนการการส่งมอบสินค้า	0.80	0.93	4.53	0.64
สร้างกระบวนการบริการหลังการขาย	1	1	4.80	0.41
กำหนดเทคนิคการเสนอขาย				
กำหนดรายการสินค้าให้แก่ลูกค้าเพื่อการเลือกสินค้า	0.93	0.93	4.60	0.51
กำหนดวิธีการนำเสนอสินค้าเป้าหมาย	0.93	0.87	4.67	0.49
ปรับวิธีการเพื่อการนำเสนอขายสินค้า	1	1	4.67	0.49
ดำเนินการติดตามลูกค้า				
กำหนดกระบวนการติดตามลูกค้า	0.93	0.93	4.73	0.46
กำหนดกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1	1	4.80	0.41
กำหนดรายละเอียดการปรับปรุงการขาย				
ระบุกระบวนการในการปรับปรุงการขาย	0.93	1	4.67	0.49
จัดทำแผนงานการปรับปรุง	1	1	4.87	0.35
ดำเนินการปรับปรุงการขาย				
ดำเนินงานปรับปรุงการขายตามแผน	1	1	4.60	0.51
ประเมินผลการปรับปรุงการขาย	1	1	4.80	0.41

เป้าหมายการขายตามระยะเวลาที่กำหนด ระบุรายละเอียดเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า ค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อการเสนอขาย จัดลำดับการนำเสนอคุณประโยชน์ของสินค้าให้กับลูกค้า สร้างทักษะความชำนาญในการตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าขณะนำเสนอขาย ที่มีค่า IOC ของเกณฑ์การปฏิบัติงาน และขอบเขตเท่ากับ 1 เท่ากัน ส่วนความเหมาะสมของเนื้อหาหลักฐานที่ต้องการนั้น

ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 มีเพียงสมรรถนะย่อยระบุกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อเข้าพบลูกค้า จัดลำดับการนำเสนอสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน และจัดทำข้อสรุปเป็นระยะเพื่อปิดการขายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และสมรรถนะย่อยปรับปรุงการเสนอขายขณะทำการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.40

จากตารางที่ 4 พบว่า ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับก้าวหน้า (ชั้น 4) มี 5 หน่วยสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย 14 สมรรถนะย่อย มีความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์ปฏิบัติงานและขอบเขตในทุกสมรรถนะย่อย โดยมีค่า IOC มากกว่า 0.67 แต่มีสมรรถนะย่อยติดตามกระบวนการส่งมอบให้เป็นไปตามแผน แก้ปัญหาเมื่อสินค้าไม่ถึงมือลูกค้า จัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อรวบรวมเป็นฐานข้อมูล จัดทำแผนงานการประเมินผลการขาย วิเคราะห์ข้อมูลการขายที่มีค่า IOC ของเกณฑ์การปฏิบัติงาน และขอบเขตเท่ากับ 1 เท่ากัน ส่วนความเหมาะสมของเนื้อหาหลักฐานที่ต้องการนั้นมีค่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 ทุกหน่วยสมรรถนะ

จากตารางที่ 5 พบว่า ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายระดับเชี่ยวชาญ (ชั้น 5) มี 5 หน่วยสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย 13 สมรรถนะย่อย มีความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์ปฏิบัติงานและขอบเขตในทุกสมรรถนะย่อย โดยมีค่า IOC มากกว่า 0.67 แต่มีสมรรถนะย่อยสร้างเงื่อนไขการขายสินค้า สร้างกระบวนการบริการหลังการขาย ปรับวิธีการเพื่อการนำเสนอขายสินค้า กำหนดกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า จัดทำแผนงานการปรับปรุง ดำเนินงานปรับปรุงการขายตามแผน และประเมินผลการปรับปรุงการขาย ที่มีค่า IOC ของเกณฑ์การปฏิบัติงาน และขอบเขตเท่ากับ 1 เท่ากัน ส่วนความเหมาะสมของเนื้อหาหลักฐานที่ต้องการนั้นส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 มีเพียง สมรรถนะย่อยสร้างเงื่อนไขการขายเท่านั้นที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.47

4. อภิปรายผลและสรุป

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหน้าทำงานของพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็นมากที่สุด ประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์หน้าทำงานด้วยเทคนิคแผนภาพหน้าที่งาน ซึ่งเป็นวิธีการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติประเทศ โดยได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารเผยแพร่หลายฉบับของชนะ [8], [11], [12] นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยหลายท่านที่เลือกใช้เทคนิคเดียวกันนี้ อาทิ Wang *et al.* [13] ได้ทำการศึกษารูปแบบสมรรถนะของผู้จัดการด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย รวมถึงนักวิจัยไทยหลายท่าน อาทิ สุรพล [14] ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานอาชีพผู้บริหารสถานศึกษาด้านอาชีวและเทคนิคศึกษาประวัติ [15] ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานอาชีพและจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพธุรกิจถ่ายภาพ เป็นต้น

สำหรับการศึกษาหน้าทำงานของพนักงานขายในงานวิจัยนี้ พบว่า หน้าทำงานของพนักงานขายมีจำนวน 1 ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) 3 บทบาทหลัก (Key Role) 7 หน้าที่หลัก (Key Functions) 15 หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และ 42 หน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence) โดยผลการตรวจสอบยืนยันพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยร้อยละ 100 และจากการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นจากหัวหน้างาน/เจ้าของกิจการ พบว่าในทุกหน่วยสมรรถนะเป็นสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขาย จึงกำหนดรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ ซึ่งประกอบไปด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขต (Rang Statement) และหลักฐานที่ต้องการ (Evidence Requirements) และแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพ กรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยยึดแนวทางตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ที่มี 7 ระดับ สำหรับงานวิจัยนี้สามารถเทียบเคียงได้ 3 ระดับ โดยเริ่มจากพนักงานขายระดับชำนาญการขั้น 3 ระดับก้าวหน้าขั้น 4 และระดับเชี่ยวชาญขั้น 5 เป็นระดับสุดท้าย

ผู้วิจัยได้รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่ได้ทำการ

ศึกษาตั้งแต่แผนภาพหน้าที่งานที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การจัดทำรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะและกรอบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ มาจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานขายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ผลการประเมินความเหมาะสม ตลอดจนความสอดคล้องของเนื้อหาในคู่มือพบว่า การกำหนดหน่วยสมรรถนะในแต่ละระดับขั้นอาชีพ ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 ส่วนการประเมินความเหมาะสมของการกำหนดกรอบการรับรองในทุกด้านของทุกระดับขั้น ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 และการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาเกณฑ์การปฏิบัติงานและขอบเขตมีค่า IOC มากกว่า 0.67 ในทุกหน่วยสมรรถนะ สำหรับการประเมินความเหมาะสมของหลักฐานที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะ ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.51 ซึ่งผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒินี้สอดคล้องกับการให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะในประเด็นต่างๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิในการร่วมสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปต่อยอด คือ 1) ควรมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ครอบคลุมเนื้อหาเกณฑ์การปฏิบัติงาน รวมถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมรรถนะพนักงานขาย เพื่อให้เกิดความพร้อมในการประเมินในแต่ละระดับขั้น และควรได้รับความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรม และ 2) ควรมีการพัฒนาหลักสูตรหรือบทเรียนโมดูลเพื่อฝึกอบรมบุคลากรในสายอาชีพในแต่ละหน่วยสมรรถนะ และหน่วยสมรรถนะย่อย เพื่อให้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการรับรองสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

- [1] infoquest IQ. (2011, Dec. 7). *Automotive News* [Online]. Available: <http://www.ryt9.com>
- [2] Thainews online. (2011, Nov. 20). *Auto production in 2010, the highest in 50 years* [Online]. Available:



- <http://www.thainewsonline.com/index.php?mo=3&art=571636>
- [3] Auto Parts Industry Club. (2011, Nov. 20). *Retail Sale Record* [Online]. Available: <http://www.aic.or.th/data.aspx>
- [4] Auto Parts Industry Club. (2015, May 28). The export statistics for the automotive and automotive parts. *The Federation of Thai Industries* [Online]. Available: <http://www.fti.or.th/2011/thai/ftitechnicalsubdetail.aspx?id=748>
- [5] SMEs Thai. (2012, June 10). *What is SMEs business?* [Online]. Available: <http://www.smes-thai.com>
- [6] G. W. Marshall, W. C. Moncrief, and F. G. Laskk, "The Current State of Sales Force Activities," *Industrial Marketing Management*, vol. 28, pp. 87–98, 1999.
- [7] V. Kevin. (2012, Jan. 5). How to Improve Sales Rep Performance: Replace Managing with Coaching. Sales Benchmark Index [Online]. Available: <http://www.salesbenchmarkindex.com/bid/74534/How-to-Improve-Sales-Rep-Performance-Replace-Managing-with-Coaching>
- [8] C. Kasipar. (2012, Aug. 11). TVQ: Thai Vocational Qualifications [Online]. Available: http://thaivq.org/index.php?option=com_content&view=article&id=32:-qq-&catid=28:current-users&Itemid=44
- [9] C. Chianchana, *Research Methodology (Teaching publications)*, Department of Technical Education Management, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 2014 (in Thai).
- [10] S. Wongwanich, *Needs assessment research*, 2nd ed. Bangkok: Chulalongkorn university press, 2007 (in Thai).
- [11] C. Kasipar, "Occupational Standards," *Ideas, Profiles and development of vocational teacher*, Memory book in a cremation in favor of Assoc. Prof. Dr. Chana Kasipar, June 20, 2015, pp. 56–65 (in Thai).
- [12] K. Chaloejyanya, "Development of Occupational Standards and Vocational Qualification in industrial businesses," Paper presented in the seminar at King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 2015 (in Thai).
- [13] X. Wang, J. Gao, and X. Xie, "A Study to Develop a Competency Model for Chinese EHS Managers," *Frontiers of Business Research in China*, vol. 5, no. 4, pp. 580–596, 2011.
- [14] S. Dontrisawad, "Development of Educational Administrator Occupation Standard on Vocational Education of Technology," Thesis, Department of Technical Education Management, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 2008 (in Thai).
- [15] P. Lerdjantharangkool. "Development of the Occupational Standard for Photography Business," Thesis, Department of Educational Technology, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 2010 (in Thai).