



# การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย ในอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ไม้ : กรณีศึกษา บริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด

The Study of the Problem Conditions and Training Needs  
Assessment to Increase the Efficiency of Salespersons in  
the Wood Products Industry : A Case Study of Vanachai  
Woodsmith Co., Ltd.

สุภัทสร่า ฟั่นเมา<sup>1</sup> สักรินทร์ อยู่ผ่อง<sup>2</sup> และไพโรจน์ สติระยากร<sup>3</sup>

Supassara Fanmao<sup>1</sup> Sakarin Yuphong<sup>2</sup> and Pairote Stirayakorn<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Master Student of Business Administration, Industrial Business and Human Resource Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok E-mail: Supassara\_dear@hotmail.co.th

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Associate Professor Dr., Industrial Business and Human Resource Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok E-mail: skr@kmutnb.ac.th

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Associate Professor Dr., Faculty of Technical Education Division King Mongkut's University of Technology North Bangkok E-mail: pairote.s@fte.kmutnb.ac.th

Corresponding Author: E-mail: Supassara\_dear@hotmail.co.th

Received: 4 มี.ค. 65 Revised: 2 พ.ค. 65 Accepted: 27 มิ.ย. 65

DOI: 10.14416/j.ted.2024.09.010

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานขายในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้และศึกษาความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาประเภทการสำรวจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขายของบริษัทวณชัย วัสดุสมิธ จำกัด จำนวน 216 คน ประกอบด้วยพนักงานขายจำนวน 181 คนและหัวหน้าสาขาจำนวน 35 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index (PNI Modified)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาในปัจจุบันพนักงานขายของบริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด มีสภาพปัญหาปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ ตามลำดับ



2) ความต้องการฝึกอบรมพนักงานขายของบริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ ด้านความรู้ และด้านทักษะตามลำดับ และ 3) ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานขาย บริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ ด้านความรู้ และด้านทักษะ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย

**คำสำคัญ:** สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นฝึกอบรม พนักงานขาย

## Abstract

The purpose of this research was to study the problem conditions of the salespersons in the wood products industry and the training needs assessment in order to increase the efficiency of salespersons in the wood products industry. This research was a descriptive research, using questionnaires with 5-level rating scale to collect quantitative data as a tool. The population used in this research was 216 salespersons of Vanachai Woodsmith Co., Ltd. which including 181 sales representatives and 35 branch supervisors. The data were statistically analyzed using mean, standard deviation and the needs priority using the Modified Priority Needs Index (PNI Modified) method.

The results of the research showed as 1) The salespersons of Vanachai Woodsmith Co., Ltd. had the problem conditions in moderate level which in overall were skills, knowledges, and desirable characteristics respectively. 2) The training need of salespersons of Vanachai Woodsmith Co., Ltd. was in high level which in overall were terms of desirable characteristics, knowledges, and skills respectively.

The suggestions from the result was to provide the training to sales persons of Vanachai Woodsmith Co., Ltd. in order to develop knowledges and skills covering three areas as desirable characteristics, knowledge and skills to increase efficiency of the salespersons.

**Keywords:** Problem Conditions, Training Needs Assessment, Salespersons

## 1. บทนำ

ปัจจุบันเศรษฐกิจในประเทศไทยเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงในแต่ละธุรกิจ องค์กรต่าง ๆ จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ เป็นธุรกิจอีกประเภทที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทั้งในด้านของเทคโนโลยีการผลิต มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ การตลาดและการบริการ เช่นเดียวกับบริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตแผ่นไม้ทดแทนธรรมชาติรายใหญ่ในประเทศไทย ที่ประสบภาวะแข่งขันจากผู้ผลิตรายอื่น ๆ และผลิตภัณฑ์นำเข้า

จากประเทศอื่น ๆ เช่น ประเทศจีน ประเทศเวียดนาม เป็นต้น โดยที่ผ่านมา บริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) เป็นเพียงผู้ผลิตและมีช่องทางจัดจำหน่ายผ่านร้านวัสดุก่อสร้างที่เป็นตัวแทนของบริษัท และร้านค้าโมเดิร์นเทรด และขายตรงไปยังโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ และโครงการก่อสร้างเท่านั้น จากข้อมูลฝ่ายขายของบริษัทพบว่า ลูกค้าผู้ใช้สินค้าตัวจริง (End User) ไม่สามารถเข้าถึงสินค้าแบรนด์วนชัยได้โดยตรง จึงเป็นสาเหตุให้บริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) จัดตั้งบริษัทในเครือ คือบริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด ที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อเป็นสถานที่จัดศูนย์รวมสินค้าที่ผลิตโดย บริษัท วนชัย ไม้ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม วนชัย



## บทควาณวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย  
ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ : กรณีศึกษา บริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัด

เข้าใจด้วยกัน สำหรับจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้เข้าถึงผู้บริโภคในช่องทางใหม่ ร้านวัสดุภัณฑ์คือเป้าหมายที่ บริษัท วนชัย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตั้งไว้สำหรับการขยายตลาดในประเทศด้วยการเน้นเข้าถึงผู้บริโภคโดยตรงซึ่งจำเป็นจะต้องมีสาขาเพื่อเป็นสถานที่จัดเก็บ จัดแสดง และจำหน่ายสินค้าดังกล่าว ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรเพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก เพื่อประจำสาขาทั่วประเทศ การจัดหาบุคลากรในเวลาจำกัดเพื่อปฏิบัติงานในเวลาที่กำหนดเพื่อรองรับสาขาต่าง ๆ ที่จะต้องขึ้นมามากมายเปิดดำเนินการ และด้วยลักษณะเฉพาะด้านของธุรกิจจึงทำให้พนักงานงานขายใหม่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ขาดทักษะด้านการขาย และขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อีกทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่สามารถทำยอดขายได้ตรงตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ และมีอัตราการลาออกจากสาเหตุไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านการขายและด้านผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้น ขาดการปลูกฝังแนวคิด ค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กร [1] นอกจากนี้สถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรจะอยู่ประจำสาขาของบริษัท ซึ่งกระจายอยู่หลายพื้นที่หลายจังหวัด การจัดฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจฝึกอบรม เพื่อสร้างประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์บริษัทอย่างทั่วถึงจำเป็นต้องสลับเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำของสาขาอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้บริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัดจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขายให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานเพราะการศึกษาดังกล่าวจะทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและยังทราบถึงความต้องการในการพัฒนานตนเองของบุคลากรแต่ละคน และสามารถพัฒนาการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์ต่อพนักงานขายในองค์กรเอง และส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของบริษัทโดยรวมในที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้

2.2 เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานขายของบริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัด จำนวน 216 คน ประกอบด้วย พนักงานขายจำนวน 181 คน และหัวหน้าสาขา จำนวน 35 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีลักษณะ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือก (Check List) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67-1.00 และทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) กับพนักงานขาย บริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัด จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด 0.91



### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ดำเนินการเก็บแบบสอบถามพนักงานขายและหัวหน้าสาขา บริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัด จำนวน 216 ชุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

(N : 216)

|                   | ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|---------------------------|------------|--------|
| เพศ               | ชาย                       | 155        | 71.80  |
|                   | หญิง                      | 61         | 28.20  |
| อายุ              | 20-30 ปี                  | 113        | 52.30  |
|                   | 31-40 ปี                  | 93         | 43.10  |
|                   | 41-50 ปี                  | 10         | 4.60   |
|                   | 50 ปีขึ้นไป               | 0          | 0.00   |
| ตำแหน่ง           | พนักงานขาย                | 181        | 83.80  |
|                   | หัวหน้าสาขา               | 35         | 16.20  |
| ระดับการศึกษา     | ต่ำกว่า ม.6               | 94         | 43.50  |
|                   | ม.6, ปวช.                 | 0          | 0.00   |
|                   | ปวส.                      | 63         | 29.20  |
|                   | ปริญญาตรี                 | 58         | 26.90  |
|                   | สูงกว่าปริญญาตรี          | 1          | 0.50   |
| ประสบการณ์        | น้อยกว่า 1 ปี             | 0          | 0.00   |
| ด้านอุตสาหกรรมไม้ | 1-3 ปี                    | 198        | 91.70  |
|                   | 3-5 ปี                    | 17         | 7.90   |
|                   | มากกว่า 5 ปี              | 1          | 0.50   |

1) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยประชากรและ

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

2) ทำการวิเคราะห์โดยใช้ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็น หรือ Modified Priority Needs Index : PNIModified ซึ่งเป็นวิธีหาความแตกต่างของสภาพปัญหาปัจจุบันและต้องการฝึกอบรม

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล



## บทควาณวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย  
ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ : กรณีศึกษา บริษัท วนชัย วัสดุภัณฑ์ จำกัด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

(N : 216)

|        | ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|----------------------------|------------|--------|
| รายได้ | 10,000–20,000 บาทต่อเดือน  | 199        | 92.10  |
|        | 20,001–30,000 บาทต่อเดือน  | 16         | 7.40   |
|        | 30,001–40,000 บาทต่อเดือน  | 1          | 0.50   |
|        | มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน | 0          | 0.00   |

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ด้านอุตสาหกรรมไม้ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.70 และรายได้ คิดเป็นร้อยละ 71.80 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 10,000-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 92.10 ตำแหน่งพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 83.80 ระดับการศึกษา 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไป ต่ำกว่า ม.6 คิดเป็นร้อยละ 43.50 ประสพการณ์ ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน

(N : 216)

|                                                         | สภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)                                                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. สภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |                                                                                                         |            |        |
| 1.1                                                     | ขาดสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลในงานติดตั้งส่วนประกอบสินค้าของบริษัท                                         | 134        | 62.00  |
| 1.2                                                     | ขาดสมรรถนะการเจรจาต่อรองในการจูงใจซื้อของลูกค้า                                                         | 125        | 57.90  |
| 1.3                                                     | ขาดสมรรถนะด้านการนำเสนอขายและด้านบริการหลังการขายสินค้า                                                 | 111        | 51.40  |
| 1.4                                                     | ขาดสมรรถนะด้านการปรับบุคลิกภาพ เช่น การแต่งกายและการพูดคุยกับลูกค้าอย่างเป็นมิตร เป็นต้น                | 77         | 35.60  |
| 1.5                                                     | ขาดสมรรถนะด้านกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการขาย เช่น การตรวจสต็อก การทำรายงานการขาย ตอบคำถามลูกค้าหรือบริการ | 106        | 49.10  |
| 1.6                                                     | ขาดสมรรถนะในการใช้สื่อออนไลน์ หรือ Social Network ในการส่งเสริมการขาย                                   | 88         | 40.70  |
| 1.7                                                     | อื่น ๆ                                                                                                  | 0          | 0.00   |
| 2. ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือไม่    |                                                                                                         |            |        |
| 2.1                                                     | ไม่เคย                                                                                                  | 128        | 59.26  |
| 2.2                                                     | เคย                                                                                                     | 88         | 40.74  |
|                                                         | จำนวน 1 ครั้ง                                                                                           | 32         | 14.81  |
|                                                         | จำนวน 2 ครั้ง                                                                                           | 35         | 16.20  |
|                                                         | จำนวน 4 ครั้ง                                                                                           | 13         | 6.02   |
|                                                         | จำนวน 5 ครั้ง                                                                                           | 8          | 3.70   |



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

(N : 216)

| สภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)                                                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 3. ท่านเคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในเรื่องใดบ้าง                                                     |            |        |
| 3.1 อบรมเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร                                                     | 83         | 38.40  |
| 3.2 อบรมการให้ข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ขององค์กร                                     | 131        | 60.60  |
| 3.3 เทคนิคการเจรจาต่อรอง                                                                                   | 48         | 22.20  |
| 3.4 เทคนิคการขาย การบริการ และการปิดการขาย                                                                 | 73         | 33.80  |
| 3.5 อื่น ๆ                                                                                                 | 60         | 27.80  |
| 4. ถ้าบริษัท จะจัดให้มีการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมแก่พนักงานขาย ท่านเห็นด้วยหรือไม่ |            |        |
| 4.1 เห็นด้วย                                                                                               | 213        | 98.60  |
| 4.2 ไม่เห็นด้วย                                                                                            | 3          | 1.40   |
| 5. หากเห็นด้วยตามข้อ (4) รูปแบบการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่ท่านต้องการ                                         |            |        |
| 5.1 การฝึกอบรมแบบ In house Training                                                                        | 0          | 0.00   |
| 5.2 การฝึกอบรมนอกสถานที่ ที่จัดโดยหน่วยงานอื่น ๆ                                                           | 179        | 82.87  |
| 5.3 การศึกษาดูงาน                                                                                          | 36         | 16.67  |
| 5.4 อื่น ๆ                                                                                                 | 1          | 0.46   |

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่ มีสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน ขาดสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลในงานติดตั้งส่วนประกอบสินค้าของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 62.00 ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 59.30 เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องการให้ข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 60.60 เห็นด้วยถ้าบริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมแก่พนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 98.60 และรูปแบบการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่ท่านต้องการ คือ การฝึกอบรมนอกสถานที่

ที่จัดโดยหน่วยงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.87

4.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของสภาพปัญหาปัจจุบันและต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index; PNImodified) ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของสภาพปัญหาปัจจุบันและต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยรวม

| รายการความสามารถด้านการขาย | สภาพ  |          |         | ต้อง  |          |       | PNI  | ลำดับ |
|----------------------------|-------|----------|---------|-------|----------|-------|------|-------|
|                            | $\mu$ | $\sigma$ | แปลผล   | $\mu$ | $\sigma$ | แปลผล |      |       |
| 1. ด้านความรู้             | 3.15  | 1.23     | ปานกลาง | 4.06  | 0.63     | มาก   | 0.29 | 2     |
| 2. ด้านทักษะ               | 3.19  | 1.24     | ปานกลาง | 4.10  | 0.66     | มาก   | 0.28 | 3     |
| 3. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ | 2.85  | 1.13     | ปานกลาง | 3.73  | 0.83     | มาก   | 0.31 | 1     |
| รวม                        | 3.03  | 1.14     | ปานกลาง | 3.92  | 0.64     | มาก   | 0.29 |       |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายบริษัท วนชัย วุฒิสมิ์ จำกัด สภาพปัญหาปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\mu = 3.03$ ) และพนักงานต้องการฝึกอบรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็น ฝึกอบรม โดยรวมมีความต้องการจำเป็น ( $PNI_{modified} = 0.29$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ มีความต้องการจำเป็น ( $PNI_{modified} = 0.31$ ) ด้านความรู้ มีความต้องการจำเป็น ( $PNI_{modified} = 0.29$ ) และด้านทักษะ มีความต้องการจำเป็น ( $PNI_{modified} = 0.28$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นฝึกอบรม โดยรวม มีความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย 5 อันดับสูงสุด ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ อันดับที่ 1 การฝึกพูด การใช้ น้ำเสียง การยืน การยิ้ม กิริยาท่าทาง การพบปะลูกค้า อันดับ ที่ 2 มีความรัก ความภูมิใจ รักษาและส่งเสริมชื่อเสียงให้แก่ องค์กร อันดับที่ 3 สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี อันดับที่ 4 มีความตรงต่อเวลา และอันดับที่ 5 สามารถควบคุม อารมณ์ ได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านโดนตำหนิ คำร้องเรียน การ ปฏิเสธ การโต้แย้งในเรื่องส่วนลดของสินค้าหรือบริการจาก ลูกค้า อาจเนื่องจากคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นต้องได้การ ปลุกฝังและพัฒนา ผ่านการจัดการเรียนการสอนการปฏิบัติ กิจกรรมพัฒนาในลักษณะต่าง ๆ จนตกผลึกเป็นคุณลักษณะ พึงประสงค์ในตัวผู้ปฏิบัติงาน การประเมินคุณลักษณะพึงประสงค์ ต้องใช้ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมซึ่งใช้เวลาในการเก็บ

ข้อมูลพฤติกรรมเพื่อนำมาประเมินและตัดสิน ทักษะ (Skills) อันเป็นความสามารถในการทำงานทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เช่น ทักษะการพูด ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการวางแผน เป็นต้น สอดคล้องกับวรพงษ์ ชัยลาภวัฒนา [2] ศึกษาเรื่อง การศึกษาศิลปะการขายของพนักงานขายตัวแทนร้านขายยา ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ประกอบการร้านขายยาแผน ปัจจุบัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับศิลปะการขายของพนักงานตัวแทนขายยา ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ประกอบการร้านขายยาแผน ปัจจุบัน โดยจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเทคนิคในการ จูงใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความรู้ อันดับที่ 1 ความรู้ที่เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร อันดับที่ 2 มีความเข้าใจในช่องทาง การขายของบริษัท อันดับที่ 3 ความรู้เรื่องในการบริหารเวลา ให้มีความเหมาะสม อันดับที่ 4 ความรู้ด้านเทคนิคและเรื่อง รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ และอันดับที่ 5 มีความรู้เกี่ยวกับ เทคนิคการตอบข้อสงสัยของลูกค้า สอดคล้องกับธัญลัษ สุราช [3] ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพตัวแทนขายประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า บุคคลที่จะเป็นตัวแทนขาย ที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานขาย ดังนี้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้า มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคขาย มีความรู้ เกี่ยวกับลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร มีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่งชั้น มีความรู้เกี่ยวกับสภาพของตลาด และสภาวะทางเศรษฐกิจ



ด้านทักษะ อันดับที่ 1 ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ อันดับที่ 2 ความสามารถบอกรายละเอียดข้อมูลสินค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ อันดับที่ 3 ความสามารถจัดซื้อได้แก่ลูกค้าได้ทันที อันดับที่ 4 ทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ และอันดับที่ 5 ความสามารถติดตามผลและรักษาลูกค้าไว้ได้ ด้วยลักษณะเฉพาะของธุรกิจจึงต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนทักษะดังกล่าว สอดคล้องกับ รัตนภรณ์ บุญข [4] ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านประสิทธิภาพการพัฒนา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ การสอนงาน (พี่สอนน้อง) และปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ด้านทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม

## 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานขายบริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด จำนวน 216 คน จากผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี ตำแหน่งพนักงานขาย ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมไม้ 1-3 ปี และรายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด จากผลการศึกษา พบว่า มีสภาพปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงาน ขาดสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลในงานติดตั้งส่วนประกอบสินค้าของบริษัทไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องการให้ข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ขององค์กร เห็นด้วยถ้าบริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพิ่มเติมแก่พนักงานขาย และรูปแบบการพัฒนาโดยการฝึกอบรม

ที่ท่านต้องการ คือ การฝึกอบรมนอกสถานที่ที่จัดโดยหน่วยงานอื่น ๆ

5.1.3 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นของสภาพปัญหาปัจจุบันและความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด จากผลการศึกษา พบว่า ความต้องการจำเป็นฝึกอบรม สภาพปัญหาปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานต้องการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

### 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ควรศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานขายในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้

5.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานขายในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ และอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

5.2.3 ควรพัฒนาและหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมตามความต้องการจำเป็นจากผลการวิจัยนี้ ไปใช้ฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์กับพนักงานและพนักงานขาย บริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- [1] บริษัท วนชัย วัสดุสมิธ จำกัด. (2564). [ออนไลน์]. เกี่ยวกับเรา. [สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2564]. จาก <https://www.woodsmith.co.th/about>.
- [2] วรพงษ์ ชัยลาภวัฒนา. (2550). การศึกษาศิลปะการขายของพนักงานขายตัวแทนร้านขายยาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [3] ธัญวลัย สุราษ. (2550). การศึกษาประสิทธิภาพตัวแทนขายประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา.



## บทควาณวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย  
ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้ : กรณีศึกษา บริษัท วนชัย วัฒนศิริ จำกัด

- [4] รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มี  
ผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชา  
การจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.