

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

THE DEVELOPMENT OF TRAINING PROGRAM IN COMPETENCY DEVELOPMENT PROGRAM FOR SALES JOBS IN REAL ESTATE

นราเศรษฐ์ ธนพัฒน์พูลเดช^{1*} วันชัย ปานจันทร์² และ อรไท ชั่วเจริญ³

Naraseat Tanapatpoondetch^{1*}, Wanchai Panjan² and Orathai Chuacharoen³

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1*,2}

ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย³

Doctor of Philosophy Faculty of Human Resource Development Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand^{1*,2}

Department of Statistics Faculty of Science Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand³

Email: 5819480008@rumail.ru.ac.th^{1*}

Received: 2018-12-23

Revised: 2019-05-10

Accepted: 2019-05-22

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และ (3) เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นการวิจัยในลักษณะของการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental) มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยการใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย ผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ที่มีตำแหน่ง เป็นหัวหน้าทางด้านการตลาดหรือการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีตำแหน่งระดับ ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยโครงสร้างชุดฝึกอบรมผ่านการประเมินความเหมาะสม และความสอดคล้องจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินความเหมาะสม และ

แบบประเมินความสอดคล้อง และขั้นตอนที่ 3 ประเมินชุดฝึกอบรมสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยการทดลองใช้กับตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 30 คนที่ได้รับการคัดเลือกอย่างเจาะจง ใช้การทดลองแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อน และหลังการทดลอง และใช้สถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะระหว่างก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง และหลังการทดลองกับผ่านไป 12 สัปดาห์ ระยะเวลาในการทดลองชุดฝึกอบรม 2 วัน (12 ชั่วโมง) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสมรรถนะ และแบบวัดความพึงพอใจ

ผลการวิจัย พบว่า

1. สมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประกอบด้วย (1) สมรรถนะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ (2) สมรรถนะด้านทำงานเป็นทีม (3) สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง (4) สมรรถนะด้านทักษะงานขาย (5) สมรรถนะด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ (6) สมรรถนะด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า

2. โครงร่างชุดฝึกอบรมประกอบด้วย สภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักการชุดฝึกอบรม จุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหา 6 หน่วยการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีวัดและประเมินผล การตรวจสอบคุณภาพโครงร่างโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านมีความเหมาะสมในระดับมาก และมีความสอดคล้องในทุกองค์ประกอบ

3. ตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หลังผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว 12 สัปดาห์สูงกว่าเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง สมรรถนะด้านทักษะงานขาย สมรรถนะด้านทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ สมรรถนะด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง และสมรรถนะด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การเพิ่มสมรรถนะ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the sales performance of the sales staff in the real estate business, (2) to develop the training curriculum to develop the sales force of the sales staff. In the real estate business, and (3) to evaluate training program to improve sale performances. The research employed quasi experimental with 3 stages. Stage 1: Evaluate sales performance in real estate. By using Delphi research techniques, 18 experts were those who work as a head of marketing or sales in real estate in the position of manager or director. The research instruments were structured interview questionnaire and content analysis. Stage 2: Create training packages to

develop sales competencies in real estate, the training outline were evaluated the consistency by 5 experts. Evaluation form and the conformity assessment form were used as research tools. Stage 3: Evaluate Sales Training Package in Real Estate Business the trial was conducted with a representative of 30 real estate sales representatives who were selected by purposive random sampling. The experiment was one group pre-test & post-test design and paired sample t-test was used to test the difference between pre-treatment and post-test was conducted after 12 weeks. The experiment duration of training package was 2 days (12 hours). The performance questionnaire and satisfaction measurement form were used as research instruments.

The results of the study revealed that:

1. Competencies of sales staff in real estate include: 1) communication and human relations skills; 2) team performance; 3) risk management competency; 4) sales skills; 5) leadership competencies; 6) Customer Satisfaction Management.

2. Training kit outline problems and needs in training principles of training, Purpose, Content Structure, 6 Units of Learning, Learning Activities How to measure and evaluate the qualitative examination of the outline by 5 experts was highly appropriate. And consistent in every element.

3. The sales representatives in the real estate business were 12 weeks after the training. risk Sales Skills Team performance Communication and human relations skills Leadership Transformation Performance and Customer Satisfaction Management

Keywords: development of training, curricula enhancement of competencies, real estate

บทนำ

ปัจจุบันสภาพการเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมโลก สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในโลกแห่งธุรกิจ จึงเป็น

สาเหตุให้องค์กรทุกองค์กรหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร เห็นเหตุที่บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในทุกยุคทุกสมัย หากในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง ย่อมทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จตามไปด้วย ซึ่งทุกองค์กรจึงต้องมี

เครื่องมือที่ช่วยในการสรรหานบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้กลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากการศึกษาพบว่าความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งตามวุฒิการศึกษา หรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี รวมทั้ง ไม่อาจตอบสนองต่อภาวะการณ์อยู่รอดขององค์กรในสถานการณ์แข่งขันที่องค์กรต้องเผชิญ จึงต้องมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดี ดังนั้นสมรรถนะ จึงได้กลายมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและเสริมสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจของแต่ละองค์กรให้มากขึ้น (Tarnittanakorn, 2014)

บุคลากร ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งกับความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้มีทักษะและความสามารถสูง ย่อมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างยั่งยืน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในยุคปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อมุ่งพัฒนาคนให้เกิดความเชี่ยวชาญที่สามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและพร้อมรับการขยายตัว และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การพัฒนาระดับบุคคลมุ่งพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเอง

ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ ด้านการผลิต ด้านการขาย เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการพัฒนานั้นจะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจเพื่อไขไปสู่ความสำเร็จ เพื่อความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร (Saenthong, 2007) นอกจากนี้ด้านการตลาดได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับมนุษย์ทุกคน เพราะทุกคนต้องการสินค้าและบริการ การตลาดจึงเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต ผู้ขายกับผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจที่สะดวกรวดเร็ว และนำสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคคนสุดท้ายต้องผ่านคนกลางหรืออาจเรียกว่า ช่องทางเดินของสินค้า แต่ละช่องทางที่มีการซื้อขายกันต้องผ่านกระบวนการทางตลาดทั้งสิ้น และเนื่องจากการเสนอขายจำเป็นต้องใช้เทคนิคและในการสื่อสารทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และเกิดความประทับใจ ดังนั้น พนักงานขายจึงเข้ามามีบทบาทกับทุกหน่วยธุรกิจ โดยเป็นหน่วยสร้างรายได้ที่สำคัญให้กับองค์กรเป็นส่วนใหญ่

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการแข่งขันกันสูงมาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าจำนวนที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ณ สิ้นปี 2560 น่าจะอยู่ที่ 170,000 - 177,000 หน่วย ขยายตัวร้อยละ 4 - 8 เมื่อเทียบกับปี 2559 และผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์น่าจะปรับกลยุทธ์นำเสนอที่อยู่อาศัยไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งกลุ่มวัยเริ่มทำงาน กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ

รวมถึงกลุ่มชาวต่างชาติ ทำให้การแข่งขันทางด้านการตลาดและการขายอสังหาริมทรัพย์ทวีความเข้มข้นขึ้นตลอดเวลาองค์กรที่สามารถทำยอดขายได้สูงอย่างสม่ำเสมอ ย่อมเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จทางด้านการตลาด ทักษะและเทคนิคการขายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อบริษัทและองค์กร ทักษะและเทคนิคด้านการขายในปัจจุบันนั้น มุ่งเน้นที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ไม่ใช่เพียงแค่นำเสนอสินค้าที่มีอยู่เท่านั้น แต่ยังต้องเป็นการสนทนาที่สามารถทำให้ผู้ฟังสามารถรับรู้ได้ถึงความจริงใจ ในการนำเสนอสินค้าและสามารถทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกประทับใจต่อการบริการ และรู้สึกได้ว่าสิ่งที่ผู้ขายกำลังนำเสนออยู่นั้น มีประโยชน์ต่อเขาอย่างแท้จริง ดังนั้นถ้าบุคลากรในองค์กรยังขาดความรู้ ขาดทักษะ และความสามารถในเชิงสมรรถนะหลัก หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร (Kasikorn Research Center Company Limited, 2017)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่มีความเหมาะสมกับสมรรถนะของทางด้านการขาย มีความเหมาะสมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และทำการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจ

อสังหาริมทรัพย์ อีกทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการกิจการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในการควบคุม และวางแผนกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของตนให้เจริญเติบโตในทิศทางที่ถูกต้องและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
3. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นทางด้านการขาย ของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
2. นำไปสู่การสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขายของพนักงานขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการขาย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเลือกจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ขนาดเล็ก จำนวน 6 คน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ขนาดกลาง 6 คน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ 6 คน รวม 18 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างทางแบบเจาะจง (purposive sampling)

การทบทวนวรรณกรรม/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

The Revenue Department (2012) อธิบายไว้ว่า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 139 บัญญัติว่า อันว่า "อสังหาริมทรัพย์" ได้แก่ ที่ดินกับทรัพย์อันติดกับที่ดินมีลักษณะเป็นการถาวร หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น และหมายความรวมถึงทรัพย์สิน อันเกี่ยวกับ ที่ดิน หรือทรัพย์อันติดอยู่กับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้นด้วย นอกจากนี้ประเภทอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย และการลงทุน มีรายละเอียด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะและสมรรถนะด้านงานขาย

Spencer and Spencer (1993) ได้ศึกษางานวิจัยของ McClelland โดยได้อธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะ (competency) ว่า

เป็นบุคลิกลักษณะพื้นฐานของคนที่เป็นตัววัดพฤติกรรม ความคิดต่อสถานการณ์และมีความคงทนของพฤติกรรมในระยะยาว โดยเปรียบเทียบสมรรถนะ (competency) ว่าเป็นเสมือน ภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งที่อยู่เหนือน้ำ ที่เป็นสมรรถนะที่เห็นได้ง่าย ได้แก่ ทักษะ (skill) และความรู้ (knowledge) และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่ การรับรู้ตนเอง (self concept) อุปนิสัย (traits) และแรงจูงใจ (motive)

ขณะที่สมรรถนะด้านงานขายโดยทั่วไปที่จำเป็นทางด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้ (Phutachote, 2007)

1. เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะสร้างความเชื่อถือและยอมรับของลูกค้า บุคลิกภาพที่ดีสร้างความมั่นใจในการทำงานและเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ เพราะถ้าคนเรามีความมั่นใจในตัวเอง โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จเป็นไปได้มาก

2. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการขาย พนักงานขายที่ดีควรมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ราคาและบริการอื่นๆ เพราะจะสามารถตอบปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและมั่นใจ

3. การศึกษา พนักงานขายควรมีวุฒิการศึกษาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและตัวสินค้าที่นำเสนอลูกค้า เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ถ้าสำเร็จการศึกษาด้านการขาย การตลาด และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ

4. ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ พนักงานขายที่มีประสบการณ์ ทักษะ และมีความชำนาญในการทำงาน จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพสูง ซึ่งการมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขายมานาน จะทำให้พนักงานขายรู้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า พนักงานขายใหม่ที่ขาดประสบการณ์อาจจะมีปัญหาในการเสนอขายสินค้า

5. มนุษย์สัมพันธ์ เนื่องจากพนักงานขาย ต้องออกไปติดต่อและพบลูกค้าหลากหลายอาชีพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนับว่ามีความจำเป็นสำหรับพนักงานขายเพราะพนักงานขายต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

6. ทักษะที่ดี การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จในการทำงาน การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและต่องานที่ตนทำจะส่งผลให้มีความศรัทธาต่ออาชีพ เกิดความมั่นใจในอาชีพ จะทำให้เกิดความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ

7. สุขภาพดี การมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรงย่อมเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ และเป็นผลดีต่อการทำงานทุกอาชีพ ผู้ที่ทำงานด้านการขายย่อมต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพที่แข็งแรงพร้อมที่จะทำงานหนัก พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จส่วนมากมักจะเป็นผู้ที่ทำงานหนัก จึงต้องมีสุขภาพที่แข็งแรงจึงจะไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ ต่อการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการ เมื่อเราได้เสริมสร้างระบบการให้บริการแล้ว เป็นหน้าที่ที่พนักงาน และผู้บริหารงานด้านงานบริการ จะต้องพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพงานบริการให้ก้าวไกลในธุรกิจ โดย (Kijyanyong, 2011) ได้เสนอการสร้างระบบการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. สร้างกุญแจ 8 ดอกในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด อันได้แก่ เข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความมีมารยาท ความรับผิดชอบ ความรอบรู้ ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

2. กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการ

3. จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อให้บริการ

4. จัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร โดยเป็นข่าวในทางสร้างสรรค์ ควบคุมกับการใช้สื่อต่าง ๆ โฆษณาและประชาสัมพันธ์

5. พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการใน 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ บุคลิกภาพ ความสามารถในการสื่อสารและวิธีการทำงาน และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

6. กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสำคัญ ๆ

2 ประการ คือ ปริมาณ และคุณภาพการให้บริการ และต้องอยู่บนเงื่อนไขของความถูกต้อง และถูกใจ

7. ใช้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ควบคุม เช่น ISO 9000, ISO 14000, TQM, MBO และเครื่องจักรอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย

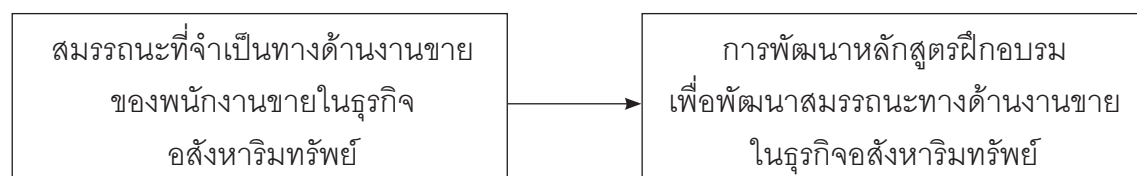
8. การสร้างระบบ แนวทางวิธีอย่างมีหลักการเสมอในการให้บริการ

การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเป็นการจัดทำหลักสูตรเดิมที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น หรือเป็นการจัดทำหลักสูตรใหม่ โดยไม่มีหลักสูตรเดิมอยู่ เป็นการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้นทั้งในด้านจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาวิชา การเรียน การสอน การวัดและการประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใหม่ที่ได้วางไว้ อาจเป็นการสร้างเอกสารอื่นๆ สำหรับผู้เรียน พยายามวางโครงการที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตรงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งการบริหาร

และการบริการหลักสูตร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ส่วนการปรับปรุงหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเพียงบางส่วนโดยไม่ได้เปลี่ยนแปลงแนวความคิดพื้นฐานหรือรูปแบบของหลักสูตร (PhuPhan,2007)การพัฒนาหลักสูตร เป็นการตัดสินใจในกระบวนการสร้างโปรแกรม หลังจากการพิจารณาการประเมินผลผลิตอย่างต่อเนื่อง (Oliva,1992, p. 160) นอกจากนี้ (Ornstein and Hunkins ,2004) ได้กล่าวถึงการพัฒนาหลักสูตรว่า หมายถึง การจัดการศึกษาให้กับผู้เรียนในการเรียนรู้ ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามความคิดใหม่ ๆ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมาใหม่จะใช้แนวคิดการเรียนรู้ และแนวคิดการจัดการเรียน การสอน ความสำเร็จของการพัฒนาหลักสูตรต้องมีการวางแผน จัดเนื้อหา และประสบการณ์การเรียนรู้ วิธีปฏิบัติ สื่อ และการประเมินผลที่สามารถนำหลักสูตรไปใช้ได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental) โดยแบ่งวิธีดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ศึกษาสมรรถนะของผู้จัดการในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยใช้เทคนิคเดลฟายดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 รอบ ดังนี้

1. รอบที่หนึ่ง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน

2. รอบที่สอง นำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตอบแบบสอบถาม

3. รอบที่สาม โดยวิธีนำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญรอบที่สองมาวิเคราะห์หาคำมัธยฐานและค่าพิสัย ควอไทล์ของแต่ละข้อคำถาม คำนวณหาความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 และควอไทล์ที่ 3 ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละข้อมีค่าต่ำกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกัน (consensus) แต่หากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละข้อมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่มีความสอดคล้อง

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีวิธีการ ดังนี้ (1) การสร้างโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม และ (2) การประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม (3) การพัฒนาโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1.1 ออกแบบโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการฝึกอบรมเชิงบูรณาการ

1.2 กำหนดส่วนประกอบของโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) กำหนดสภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม 2) กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม 3) กำหนดหน่วยอบรมประกอบด้วยส่วนย่อย - วัตถุประสงค์ของหน่วยการอบรม - เนื้อหาวิชา - กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม - สื่อประกอบการฝึกอบรม - วิธีการวัดและประเมินผล

2. การประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมก่อนนำไปทดลองใช้ เพื่อศึกษาข้อบกพร่องที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) การประเมินส่วนประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม 2) ผู้ประเมิน การประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม โดยทำการประเมินความเหมาะสม ของโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม

3. การปรับปรุงโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการวิเคราะห์ส่วนประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้ 1) ความสำคัญ 2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม 3) หน่วยการอบรม ซึ่งประกอบด้วย - วัตถุประสงค์ของ

หน่วยการอบรม - หน่วยการเรียนรู้ - เนื้อหา
วิชา - กิจกรรมและวิธีการอบรม - สื่อประกอบ
การฝึกอบรม - การวัดและประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินหลักสูตร
ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขาย
ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีวิธีการดำเนินการ
ดังนี้

1. การเตรียมการทดลองใช้หลักสูตร
ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขาย
ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์กับกลุ่มตัวอย่าง
ซึ่งเป็นตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหา-
ริทรัพย์ต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน
30 คน โดยเลือกจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ขนาดเล็ก จำนวน 10 คน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ขนาดกลาง 10 คน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ขนาดใหญ่ 10 คน รวม 30 คน

2. เปรียบเทียบสมรรถนะการทดลอง
ก่อนกับหลังทดลองหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อ
พัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์ โดยใช้สถิติ t test แบบ
dependent ทดสอบความแตกต่างระหว่าง
ทดสอบก่อนกับหลังการทดลอง โดยใช้
หลักสูตรคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติทำการ
วิเคราะห์

3. ประเมินตนเองตามสมรรถนะทาง
ด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หลังจาก
การฝึกอบรมเสร็จสิ้น 12 สัปดาห์

4. เปรียบเทียบสมรรถนะหลังจาก
การทดลองสิ้นสุด (O_2) หลังจากการทดลอง
ผ่านไป 12 สัปดาห์ (O_3) เพื่อวัดความคงทน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตร
ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขาย
ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานขาย
ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จากความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 6 สมรรถนะซึ่งมีค่า
มัธยฐานระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้
1) สมรรถนะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์
2) สมรรถนะด้านทำงานเป็นทีม 3) สมรรถนะ
ด้านการบริหารความเสี่ยง 4) สมรรถนะด้าน
ทักษะงานขาย 5) สมรรถนะด้านผู้นำการ
เปลี่ยนแปลง 6) สมรรถนะด้านการบริหาร
ความพึงพอใจลูกค้า

2. ผลการสร้างชุดฝึกอบรมสมรรถนะ
สำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมสมรรถนะสำหรับ
พนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย (1) สภาพปัญหาและความจำเป็นของการ
อบรม (2) หลักการของชุดฝึกอบรม (3) จุดมุ่งหมาย
ของชุดฝึกอบรม (4) โครงสร้างเนื้อหาของ
ชุดฝึกอบรม (5) กิจกรรมการฝึกอบรม และ
(6) วิธีการวัดและประเมินผล

ตารางที่ 1 โครงสร้างเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม

หน่วยที่	หัวเรื่อง	เวลา (ชั่วโมง)	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1	ด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์	1.5	0.5
2	ด้านทำงานเป็นทีม	1.5	0.5
3	ด้านการบริหารความเสี่ยง	1.5	0.5
4	ด้านทักษะงานขาย	1.5	0.5
5	ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง	1.5	0.5
6	ด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า	1.5	0.5
รวม		9.0	3.0

จากตาราง 1 พบว่า ชุดฝึกอบรมประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 6 หน่วย ระยะเวลาการเรียนรู้ทฤษฎี 9 ชั่วโมง และปฏิบัติ 3 ชั่วโมง รวมระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง

3. ผลการประเมินชุดฝึกอบรมสมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทั้ง 6 สมรรถนะ จากการประเมินตนเองของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หลังการใช้ชุดฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการใช้ชุดฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะ

สำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทั้ง 6 สมรรถนะ จากการประเมินตนเองของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หลังการใช้ชุดฝึกอบรม และสิ้นสุดการอบรม 12 สัปดาห์พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า สมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีความคงทน

3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก่อนและหลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรมของตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ก่อนและหลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

สมรรถนะ	N	ก่อน		หลัง		t	Sig.
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านทำงานเป็นทีม	30	4.11	0.60	4.71	0.40	-4.95	.000*
2. ด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์	30	4.27	0.47	4.71	0.27	-5.52	.000*
3. ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง	30	3.73	0.64	4.62	0.45	-7.48	.000*
4. ด้านทักษะงานขาย	30	3.84	0.58	4.60	0.40	-6.09	.000*
5. ด้านการบริหารความเสี่ยง	30	3.95	0.67	4.53	0.47	-5.04	.000*
6. ด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า	30	3.46	0.84	4.45	0.60	-5.46	.000*

* $p < .01$

ผลการประเมินความคงทนของสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

หลังจากการฝึกอบรมผ่านไป 12 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ประเมินความคงทน

ของสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้แบบประเมินสมรรถนะชุดเดียวกับก่อนและหลังการฝึกอบรม

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบสมรรถนะของตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อวัดความคงทนของสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรมผ่านมาแล้ว 12 สัปดาห์

สมรรถนะ	เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรมผ่านมา 12 สัปดาห์		df	t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านการบริหารความเสี่ยง	4.71	0.27	4.82	0.21	29	-3.436	.002*
2. ด้านทักษะงานขาย	4.71	0.40	4.81	0.24	29	-2.607	.014*
3. ด้านทำงานเป็นทีม	4.62	0.45	4.80	0.17	29	-3.101	.004*
4. ด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์	4.60	0.40	4.77	0.21	29	-3.895	.001*
5. ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.53	0.47	4.69	0.28	29	-3.808	.001*
6. ด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า	4.45	0.60	4.65	0.33	29	-2.614	.014*

* $p < .01$

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแทนพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์หลังผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว 12 สัปดาห์สูงกว่าเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง สมรรถนะด้านทักษะงานขาย สมรรถนะด้านทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ สมรรถนะด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง และสมรรถนะด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การศึกษาสมรรถนะพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ด้วยเทคนิคเดลฟายนั้นพบว่า สมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีค่ามัธยฐานมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ (1) สมรรถนะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ (2) สมรรถนะด้านทำงานเป็นทีม (3) สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง (4) สมรรถนะด้านทักษะงานขาย (5) สมรรถนะด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ (6) สมรรถนะด้านการบริหารความพึงพอใจลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันต้องมีสมรรถนะพื้นฐานสำคัญอย่างน้อย

6 สมรรถนะเพื่อที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการขยายตัวทั้งในด้านของสถานที่ก่อสร้าง ราคา รูปแบบที่อยู่อาศัยที่มีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตอันเนื่องมาจากความต้องการของลูกค้ากลุ่มวัยทำงานที่มุ่งเน้นความสะดวกสบาย นำไปสู่การเปลี่ยนกรอบคิดของผู้บริหาร และพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จะต้องสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงต้องมีความรู้ในตัวสินค้า โครงการ หรือคำที่ใช้ในการขายว่า “ทรัพย์สิน” มีทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการ การดูแลลูกค้า มีความสามารถมีกระบวนการคิดที่สร้างสรรค์ และเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งการบริหารโครงการในแต่ละโครงการจะมีการกำหนดระยะเวลาความสำเร็จของโครงการไว้อย่างชัดเจน จึงเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จะขับเคลื่อนโครงการให้สามารถดำเนินการได้โดยปราศจากปัญหา อุปสรรค จึงต้องการพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีสมรรถนะสูง เพราะเมื่อพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นผู้ที่มีสมรรถนะย่อมนำไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้สอดคล้องกับแนวคิดของ (Hsieh, Lin, and Lee, 2012) ที่ระบุว่า สมรรถนะมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพบุคลากรโดยเฉพาะในบรรยากาศยุค

โลกาภิวัตน์ที่ธุรกิจต้องการผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่สามารถเผชิญหน้ากับความหลากหลายและความซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจแนวใหม่เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Spencer and Spencer, 1993) ที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะกับผลงานโดยระบุว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะพื้นฐาน (underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ (Boyatzis, 1982) และ (DiploFoundation, 2006) ที่สรุปว่า สมรรถนะเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ภายในตัวบุคคล (tacit knowledge) ความรู้ภายนอก (explicit knowledge) พฤติกรรม (behavior) และทักษะ (skill) ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจากความคิดเห็นที่สอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญระบุว่า สมรรถนะสำหรับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ

2. การสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้วิจัยนำสมรรถนะพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ได้จากเทคนิคเดลฟายในขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 6 สมรรถนะมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาโครงสร้างชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยบูรณาการแนวคิดการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรมตามแนวคิดของ

(DiploFoundation, 2006) และ (Jurngtrakun, 2010) ที่เริ่มต้นจากการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การกำหนดหลักการและจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตร ผู้วิจัยพัฒนาชุดฝึกอบรมตามแนวคิดที่กล่าวข้างต้น หลักการสำคัญของชุดฝึกอบรมคือความคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการฝึกอบรมจนสิ้นสุดกระบวนการที่กำหนดแล้ว จะสามารถสร้างเสริมสมรรถนะพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทั้ง 6 สมรรถนะ ผู้วิจัยกำหนดหน่วยการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายชุดฝึกอบรม กำหนดโครงสร้างเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม และวิธีการวัดและประเมินผลในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ซึ่งมีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ (Wongyai, 1994) ที่ระบุว่า การพัฒนาหลักสูตรในขั้นตอนแรก คือ การร่างหลักสูตรที่จะต้องมีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานที่นำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร โครงสร้างและองค์ประกอบหลักสูตรที่จะสะท้อนให้เห็นภาพและมาตรฐานทางการศึกษาของหลักสูตร การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร และการปรับแก้ไขหลักสูตรก่อนนำไปใช้ และเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางซึ่ง (Sckpreedee, 2009) ระบุว่า องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการพัฒนาขึ้นประกอบด้วยคู่มือการฝึกอบรม เพื่อบอกวิธีการทำงานที่ครอบคลุมแผนการฝึกอบรม สื่อที่เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม กิจกรรมและการประเมินผล

3. การประเมินชุดฝึกอบรมสมรรถนะทางด้านการขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้กับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 30 คน ที่ได้รับการคัดเลือกแบบเจาะจงโดยการจับสลากจำนวน 2 วัน รวม 12 ชั่วโมง การทดลองชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยให้พนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม เป็นรายบุคคล และการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะเมื่อสิ้นสุดการอบรม ผ่านไป 12 สัปดาห์เป็นการประเมินตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Sawasdee, 2008) ที่ระบุว่า การประเมินผลการฝึกอบรมจะต้องทำอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง การประเมินผลการฝึกอบรม อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ (1) การประเมินผลการฝึกอบรมเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ (end-of course evaluation) คือก่อน การฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมทันที และ (2) การประเมินผลการฝึกอบรมหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วระยะหนึ่ง หรือการติดตามผลการฝึกอบรม (follow-up study) การให้พนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะหลังการอบรมสิ้นสุด และหลังสิ้นสุดการอบรมผ่านไป 12 สัปดาห์ เป็นการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คำตอบที่สำคัญเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมที่ได้จัดไปแล้ว ซึ่งการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะพนักงานขาย

ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จากการประเมินตนเองของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หลังการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าการนำชุดฝึกอบรมฯ ไปสู่การปฏิบัติจริงนั้น ช่วยเพิ่มสมรรถนะให้กับพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้จากการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานที่ต้องการนำชุดฝึกอบรมไปใช้ควรมีการพิจารณาดำเนินกิจกรรมการ

ฝึกอบรมให้เหมาะสมหรือสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานเพื่อให้สามารถดำเนินการจัดอบรมและพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างแท้จริง

2. กิจกรรมการเรียนรู้ของแต่ละกิจกรรมต้องกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้มากขึ้น

3. การนำชุดฝึกอบรมไปใช้ อาจจะมีการพิจารณาเลือกหน่วยการเรียนรู้ที่มีความจำเป็นมากจัดอบรมก่อน และทยอยจัดให้ครบทุกหน่วยการเรียนรู้ เพื่อลดข้อจำกัดด้านเวลาของพนักงานขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จะเข้ารับการอบรม

REFERENCES

- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A model of Effective Performance*. NY: John Wiley and Sons Inc.
- DiploFoundation (2006). "Challenges for Foreign Ministries: Managing Diplomatic Networks and Optimising Value". Report on the DiploFoundation International Conference, Geneva
- Hsieh, L.L. (2012). Adjuvant capecitabine and oxaliplatin for gastric cancer after D2 gastrectomy (CLASSIC): a phase 3 open-label, randomised controlled trial.
- Jurngrakun, J. (2010). *Qualitative research: a tool for building knowledge for national development*. Bangkok: Department of Research and Development International Business Law Center (in Thai)

- Kasikorn Research Center Company Limited. (2017). **Expect the second half of the year 60 real estate developers Wait for the market to recover: To carefully invest in residential projects.** Retrieved March 10, 2007, from <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36460.aspx>
- Kijyanyong, S. (2011). **Training Management Techniques to Develop Staff Effectively.** Bangkok: The Technology Promotion Association (Thai Japan). (in Thai)
- Oliva, P.F. (1992). **Developing the curriculum** (3rd ed.). New York: Harper Collins.
- Ornstein, A.G. & Hunkins, F. P. (2004). **Curriculum foundations, principles, and issues.** NY: Pearson Education.
- PhuPhan, S. (2007). **Basic Concepts for Creating and Developing Thai Education Reform Curriculum.** Chiang Mai Bangkok: (in Thai)
- Phutachote, N. (2007). **Sale Management.** Bangkok: SE-Education Publishing House. (in Thai)
- Sawasdee, C. (2008). **Professional Training Manual: Effectively Conducting Training.** Bangkok: Welfare Office, Office of the Civil Service Commission Bangkok: (in Thai)
- Saenthong, N. (2007). **Know the Competency.** Bangkok: HR Center. (in Thai)
- Sckpreedee, N. (2009). **Computing Technology and Communication Training Bangkok.** Printing house Bangkok : Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). **Competence at work: Models for superior performance.** NY: Wiley.
- The Revenue Department (2012). **Real Estate.** Retrieved March 24, 2012, from <http://rdsrv2.rd.go.th/landwht/landwht02.asp> Bangkok : (in Thai)
- Tarnittanakorn, N. (2014). Factors influencing decision making. Premium ice cream shop in the shopping center of consumers in Bangkok. **Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University.** (in Thai)
- Wongyai, W. (1994). **Curriculum Development and Instruction.** Bangkok: Suviriyasarn (in Thai)