

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

The Development of a Training Program towards AIDAS Theory to Develop Selling Skillsof Employees in Ricoh (Thailand) Company Limited

ดุษิตา กำลังดี* และภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร**

Dutsita Kamlangdee and Pattarawat Jeerapattanatorn

*สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการขายของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานฝ่ายขายของบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 คน เนื้อหาของการฝึกอบรมได้แก่ ความรู้และทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS ประกอบด้วย (1) ความตั้งใจ (2) ความน่าสนใจ (3) ความปรารถนา (4) ความตกลงใจที่จะซื้อ และ (5) ความพอใจเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย (1) หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (2) แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการขาย (3) แบบประเมินทักษะการขาย และ (4) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรม โดยได้รับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความตรงโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา วิธีการศึกษาใช้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Tabata และนำหลักสูตรไปใช้กับการฝึกอบรมพนักงานโดยมีการศึกษาความรู้ทักษะและความพึงพอใจของพนักงานวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS ที่ผ่านกระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Tabata มีองค์ประกอบของหลักสูตรตามแนวคิดของวิชัย วงษ์ใหญ่ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ ผลการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการขายตามทฤษฎี AIDAS ของพนักงานพบว่า คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2 คะแนน (Pretest=4.30 Posttest=6.30) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยทักษะการขายพบว่าคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.15 คะแนน (Pretest=12.38 Posttest=14.53) จากคะแนนเต็ม 25 คะแนน สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งวิทยากรตลอดจนความกระตือรือร้นในการมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมของหลักสูตรในระดับที่สูงกว่าประเด็นอื่น มีคะแนนประเมินเท่ากับ ($\mu=4.27$) การวิจัยมีข้อเสนอแนะคือการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตามหลักวิชาของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร การให้ยุทธวิธีในทฤษฎี AIDAS แต่ละขั้นที่มีรายละเอียดมากขึ้น รวมถึงการติดตามผลการพัฒนาทักษะของพนักงานขายในระยะยาวเป็นรายกรณี

คำสำคัญ: ธุรกิจศึกษา การพัฒนาหลักสูตร หลักสูตรฝึกอบรม ทฤษฎี AIDAS

Abstract

The objective of this research was to develop a training program towards AIDAS theory to improve knowledge and skills towards AIDAS theory of selling of Employees in Ricoh (Thailand) Company Limited. Population of the study is thirty (30) Sale Staffs in Ricoh (Thailand) Company Limited. Content in the training program included knowledge and skills towards AIDAS theory of selling as follows: 1) Attention, 2) Interest, 3) Desire, 4) Action and 5) Satisfaction. Research instruments were as follows: 1) a workshop training program, 2) a test on AIDAS theory understanding, 3) a performance evaluation form towards AIDAS theory of selling skills, and 4) an evaluation form towards the workshop training program that verified their validity by experts. The research instruments were verified by educational experts. Descriptive statistics such as frequency counts, percentages, means, and standard variation were used for data analysis.

Results of the study brought about a workshop training program towards AIDAS by Tabá's curriculum development process. The said training program included important curriculum components suggested by Wichai Wongyai and then approved by educational experts. The results also revealed that; averagely the sale staffs gained higher understanding towards AIDAS theory at two (2) points (Pretest=4.30 Posttest=6.30) out of ten (10) total points. The sale staffs averagely gained higher selling skills at 2.15 points (Pretest=12.38 Posttest=14.53) out of twenty-five (25) total points. The result from the workshop training program evaluation showed that the trainees rated 'resource person's delivery of knowledge' and 'actively participation of the trainees in the training program' at highest score ($\mu=4.27$ eventually). The research suggested that there should be continuous progress on curriculum development that based on academic curriculum development process. Details of some selling strategies under AIDAS theory of selling may be delivered in the next training program. There should be a study on following-up the development of sale staffs' selling skills individually for the long-run.

Keywords: Business Education, Curriculum Development, Training Program, AIDAS Theory

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ (Byanyima, 2015) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นการระดมสรรพกำลังในการเลือกใช้กรรมวิธีต่าง ๆ ในอันที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญและประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Snell & Bohlander, 2007) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจรักงาน มีขวัญในการทำงานและมีความคิดที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (Werner & De Simone, 2006) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่อยู่ใน

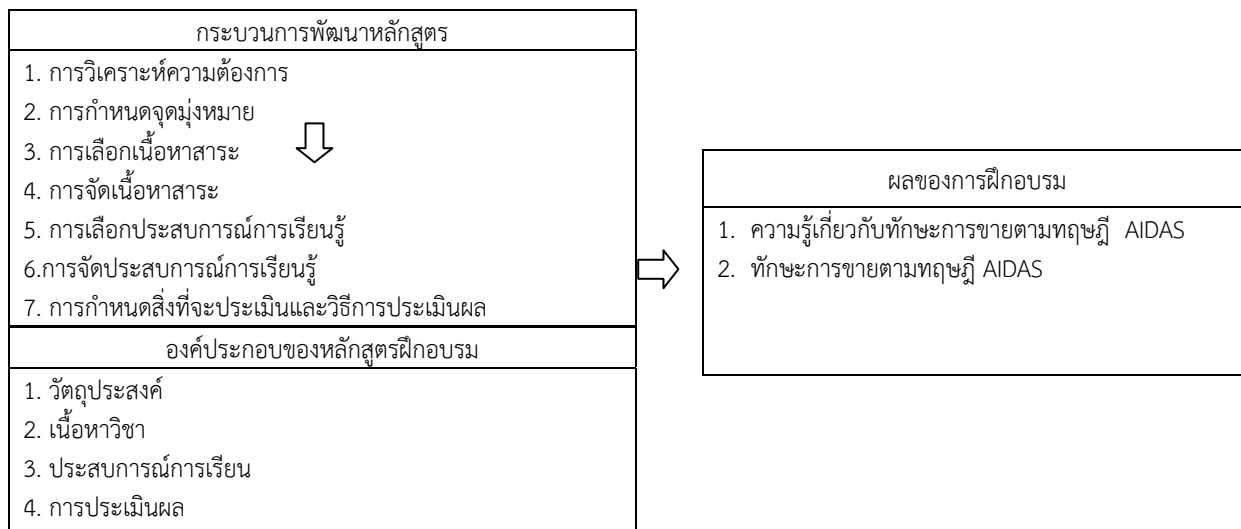
ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือนักบริหารที่จะต้องใส่ใจในการบริหารจัดการและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยทั่วถึงกันและต่อเนื่องกันอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต้องคำนึงมาบูรณาการเพื่อส่งเสริมให้มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น การส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นส่งผลต่ออำนาจในการต่อรองทางธุรกิจโดยตรง (Tiapost, 2000) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้หรือพัฒนาการองค์การสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็น 1 ใน 3 ฐานสำคัญนอกเหนือจากศักยภาพขององค์การ และความสามารถหลักขององค์การหลักที่เป็นปัจจัยของการก้าวสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศได้ (Morakitrudee, 2008) นอกจากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการแข่งขันขององค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอีกบทบาทหนึ่ง คือ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งขององค์การ เพื่อใช้วัดว่าองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Jaturasornwarasima, 2000)

บริษัท ริกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นอย่างมากตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา และกำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่ต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งหลายราย ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยศึกษาผลการดำเนินงานของกิจการพบว่ายอดขายของบริษัทไม่แน่นอน อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทคู่แข่งที่พัฒนาการแข่งขันทางการตลาดหรืออาจเกิดจากที่พนักงานขาดทักษะที่เพียงพอในการเสนอขายซึ่งในส่วนของการเสนอขายสินค้านั้นมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายหลากหลายทฤษฎี นอกจากนี้ในการฝึกอบรมการขายที่ผ่านมายังขาดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นไปตามหลักวิชาการด้านการพัฒนาหลักสูตรด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาความรู้และทักษะการขายโดยใช้ทฤษฎี AIDAS (AIDAS) ซึ่งเป็นทฤษฎีทักษะการขายสินค้าที่เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน และยังเป็นทฤษฎีการขายที่เน้นให้ผู้ขายปฏิบัติการขายให้ถูกกาลเทศะเพื่อให้มีผลสำเร็จในการเสนอขายสินค้า (Nguanpan, et al, 2001)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตร
ฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ

การขายของพนักงานบริษัท รีโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัย ปรากฏดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่พนักงานฝ่ายขาย
ของบริษัท รีโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่รับผิดชอบงานขาย
ในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ จำนวนรวม 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย (1)
หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาทักษะ
การขายโดยใช้ทฤษฎี AIDAS (2) แบบทดสอบความรู้
เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS (3) แบบประเมิน
ทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS และ (4) แบบประเมิน
ความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม มีรายละเอียดเกี่ยวกับ
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

(1) หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การ
พัฒนาทักษะการขายโดยใช้ทฤษฎี AIDAS

ผู้วิจัยพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้
กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Taba (1962)
และทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่มีองค์ประกอบอย่างน้อย
จำนวน 4 ประการตามแนวคิดของ Wongyai (1994)
ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา ประสบการณ์การเรียนรู้
และการประเมินผล จากนั้นได้นำหลักสูตรฝึกอบรมไปให้
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพต่อไป

(2) แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการขาย
ตามทฤษฎี AIDAS

ผู้วิจัยร่างแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการ
ขายตามทฤษฎี AIDAS โดยเป็นแบบทดสอบแบบปรนัย 4
ตัวเลือก จำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อคำถาม โดยแต่ละข้อคำถาม
จะเป็นการทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายในแต่ละ
ขั้นตอนตามทฤษฎี AIDAS ทั้ง 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย
Attention-Interest-Desire-Action-Satisfaction
จากนั้น นำแบบทดสอบความรู้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
คุณภาพ

(3) แบบประเมินทักษะการขายตามทฤษฎี
AIDAS

ผู้วิจัยออกแบบแบบประเมินทักษะการขายตาม
ทฤษฎี AIDAS โดยเป็นแบบประเมินในลักษณะเกณฑ์การ
ให้คะแนน (Scoring Rubric) เพื่อให้สามารถประเมิน
ทักษะการขายของพนักงานได้อย่างเหมาะสมตามหลัก
วิชาการด้านการประเมิน ในแบบประเมินประกอบด้วย
ประเด็นขั้นตอนการขายตามทฤษฎี AIDAS ทั้ง 5 ขั้นตอน
จากนั้น นำแบบประเมินทักษะการขายไปให้ผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพ

(4) แบบประเมินความพึงพอใจในหลักสูตร ฝึกอบรม

ผู้วิจัยออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลใช้วิธีของ Pongwichai (2008) ซึ่งแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประเด็นในการประเมินประกอบด้วย ด้านเนื้อหา และกิจกรรมของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการมีส่วนร่วมในหลักสูตรฝึกอบรม และด้านระยะเวลาและสถานที่ จากนั้น นำแบบประเมินความพึงพอใจไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาทักษะการขายโดยใช้ทฤษฎี AIDAS โดยใช้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Tabata (Boonpet, 2006 Cited in Tabata, 1962) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ความต้องการ (2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย (3) การเลือกเนื้อหาสาระ (4) การจัดเนื้อหาสาระ (5) การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (6) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และ (7) การกำหนดสิ่งที่ประเมินและวิธีการประเมินผล จากกระบวนการดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้หลักสูตรฝึกอบรมซึ่งมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการตามแนวคิดของ Wongyai (1994) ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา ประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผล เมื่อตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วจึงเตรียมการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้จริงต่อไป

ในส่วนของเครื่องมือวิจัยส่วนอื่น ๆ ทั้งแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS แบบประเมินทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS และแบบประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม เมื่อได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงทำการวางแผนเพื่อกำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการดำเนินการฝึกอบรมต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับทีมวิทยากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีแนวทางในการฝึกอบรมสอดคล้องกับหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS และข้อมูลจากการประเมินทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) ทั้งในส่วนที่เป็นคะแนนก่อนฝึกอบรมและคะแนนหลังฝึกอบรม

2. ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) และการแปลผลข้อมูลค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด (1.00-1.80) ระดับน้อย (1.81-2.60) ระดับปานกลาง (2.61-3.40) ระดับมาก (3.41-4.20) และระดับมากที่สุด (4.21-5.00)

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาหลักสูตรตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Tabata ใน 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ ความต้องการ (2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย (3) การเลือกเนื้อหาสาระ (4) การจัดเนื้อหาสาระ (5) การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (6) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และ (7) การกำหนดสิ่งที่ประเมินและวิธีการประเมินผล หลังจากการพัฒนาหลักสูตรตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Tabata (Boonpet, 2006 Cited in Tabata, 1962) แล้ว ผู้วิจัยได้ร่างหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาทักษะการขายโดยใช้ทฤษฎี AIDAS จากนั้น จึงนำหลักสูตรฝึกอบรมไปให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตร และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนการนำไปใช้จริงต่อไป โดยหลักสูตรฝึกอบรมที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว มีหัวข้อที่ปรากฏ ได้แก่ (1) หลักการและเหตุผล (2) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (3) เนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม (4) ประสบการณ์การเรียนรู้ (5) กำหนดการฝึกอบรม (6) การประเมินผล (7) ระยะเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม และ (8) สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม

2. ผลการศึกษาความรู้ ทักษะและความพึงพอใจ ในการเข้าอบรมในหลักสูตรมีผลการศึกษาปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS เปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกอบรม

รายการประเมิน	Pretest	Posttest	ผลต่าง
ความตั้งใจ (Attention)	1.20	1.50	+0.30
ความน่าสนใจ (Interest)	0.90	1.30	+0.40
ความปรารถนา (Desire)	0.40	0.80	+0.40
ความตกลงใจที่จะซื้อ (Action)	0.80	1.50	+0.70
ความพอใจ (Satisfaction)	1.00	1.20	+0.20
รวม	4.30	6.30	+2.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการสูงสุดด้านความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS ในขั้นตอนของความตกลงใจที่จะซื้อ (Action) (ผลต่าง = +0.70) อย่างไรก็ตาม ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการระดับน้อยที่สุดในขั้นตอนของการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) (ผลต่าง=+0.20) และเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวม

พบว่า คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2 คะแนน (Pretest = 4.30 Posttest = 6.30) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

ผลการศึกษาทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS โดยใช้แบบประเมินทักษะการขายทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS เปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกอบรม

รายการประเมิน	Pretest	Posttest	ผลต่าง
ความตั้งใจ (Attention)	2.00	3.00	+1.00
ความน่าสนใจ (Interest)	2.26	2.60	+0.34
ความปรารถนา (Desire)	2.66	2.93	+0.27
ความตกลงใจที่จะซื้อ (Action)	2.80	3.00	+0.20
ความพอใจ (Satisfaction)	2.66	3.00	+0.34
รวม	12.38	14.53	+2.15

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการสูงสุดด้านทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS ในขั้นตอนของความตั้งใจ (Attention) (ผลต่าง=+1.00) อย่างไรก็ตาม ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการระดับน้อยที่สุดในทักษะด้าน

ความตกลงใจที่จะซื้อ (Action) (ผลต่าง = +0.20) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.15 คะแนน (Pretest = 12.38 Posttest = 14.53) จากคะแนนเต็ม 25 คะแนน

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม

รายการประเมิน	μ	σ	การแปลผล
ด้านเนื้อหาและกิจกรรม			
1. ทฤษฎี AIDAS สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมทักษะการขายของพนักงานได้	4.13	0.51	มาก
2. เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎี AIDAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.69	มาก
3. กิจกรรมในหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการขาย	3.97	0.67	มาก
4. กิจกรรมในหลักสูตรมีความน่าสนใจ	4.03	0.72	มาก
ด้านวิทยากร			
1. วิทยากรนำเสนอความรู้ในเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน	4.20	0.71	มาก
2. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.27	0.52	มากที่สุด
3. วิทยากรสามารถตอบข้อซักถามของผู้เข้าอบรมได้	4.03	0.61	มาก
4. วิทยากรยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการขาย	4.13	0.63	มาก

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรม (ต่อ)

รายการประเมิน	μ	σ	การแปลผล
ด้านการมีส่วนร่วมในหลักสูตรฝึกอบรม			
1. หลักสูตรเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ	4.13	0.63	มาก
2. หลักสูตรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น	4.13	0.51	มาก
3. ท่านมีความตั้งใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในหลักสูตร	4.10	0.61	มาก
4. กลุ่มของท่านมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตร (ทั้งงานคู่และงานกลุ่ม)	4.27	0.69	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาและสถานที่			
1. ระยะเวลาของหลักสูตรฝึกอบรม (2 วัน) มีความเหมาะสม	4.20	0.61	มาก
2. การจัดสรรเวลาในแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.23	0.63	มากที่สุด
3. สถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.26	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านวิทยาการ ประเด็นการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรที่มีความชัดเจน และในด้านการมีส่วนร่วมในหลักสูตรฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรม ประเด็นความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตรทั้งงานคู่และงานกลุ่ม ($\mu=4.27$ เท่ากัน) อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบภายในประเด็นที่ประเมินนั้น ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของเนื้อหาและกิจกรรม ประเด็นกิจกรรมในหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการขาย ($\mu=3.97$) และเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎี AIDAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\mu=4.00$)

ข้อวิจารณ์

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ทฤษฎี AIDAS ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาหลักสูตรตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Tabata ทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่มีเนื้อหาครบถ้วนสอดคล้องกับหลักและทฤษฎี การพัฒนาหลักสูตรที่นักวิชาการให้การยอมรับว่าสามารถนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasarnpikul (2012) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะครู โดยใช้แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของ Tabata และสามารถทำให้เกิดหลักสูตรฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพสูงตามเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการสูงสุดในขั้นตอนของความตกลงใจที่จะซื้อ (Action) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการปิดการขาย (Closing the sale) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความตกลงใจที่จะซื้อ นั้นมีความสลับซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจ

(Connick, 2016) และเมื่อผ่านกระบวนการฝึกอบรมจากวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการขาย มีการให้เนื้อหาเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปิดการขายอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ในส่วนของเทคนิคการปิดการขายมากขึ้น ส่งผลให้มีคะแนนความรู้ในขั้นตอนของความตกลงใจที่จะซื้อ มีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างชัดเจน สำหรับพัฒนาการของผู้ฝึกอบรมในขั้นตอนของการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะว่างานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจนั้น ส่วนหนึ่งเป็นงานของแผนกบริการหลังการขายและมีส่วนหนึ่งเป็นงานของพนักงานขายคือการกล่าวขอบคุณและกล่าวให้ลูกค้าเห็นว่าได้ตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง และการให้คำมั่นในบริการหลังการขายก่อนลูกค้าจะจากไป (Bhasin, 2016) ทั้งนี้ พนักงานขายส่วนใหญ่มีความรู้ในส่วนนี้อยู่แล้ว จึงมีพัฒนาการด้านนี้ไม่มากเท่ากับความรู้ในส่วนอื่น ๆ ของทฤษฎี AIDAS

3. ด้านทักษะการขายตามทฤษฎี AIDAS พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีพัฒนาการสูงสุดในขั้นตอนของการสร้างความตั้งใจ (Attention) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานขายโดยทั่วไปมักเข้าใจว่าการสร้างความตั้งใจหรือทำให้ลูกค้าสนใจสินค้าและบริการของกิจการนั้นคือการกล่าวทักทายและเชิญชวนลูกค้าเท่านั้น แต่ในความเป็นจริง การสร้างความตั้งใจนั้นรวมถึงการตกแต่งหน้าร้านให้ลูกค้าประทับใจรวมถึงการติดป้ายโฆษณาที่ดึงดูดความสนใจของลูกค้าและอาจรวมถึงโปรโมชั่นของร้านค้าในช่วงเวลานั้น ๆ ด้วยเหตุนี้ เมื่อผู้ฝึกอบรมได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแล้วทำให้มีทักษะเกี่ยวกับการสร้างความตั้งใจมากขึ้นด้วยเทคนิคที่หลากหลายมากขึ้น (Mukherjee, 2015) สำหรับทักษะด้านการสร้างความตกลงใจที่จะซื้อ (Action) ที่มีพัฒนาการอยู่ในระดับน้อยที่สุดนั้น อาจเป็น

เพราะว่า การสร้างความตกลงใจที่จะซื้อนั้นเป็นทักษะที่ต้องสะสมประสบการณ์การนำเสนอขายสินค้า การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการภายในระยะเวลาสั้น ๆ อาจยังไม่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะของพนักงานขายมากนัก

4. ด้านความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านวิทยากร ประเด็นการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรที่มีความชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการขาย ทำให้เกิดความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ฝึกอบรม นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในประเด็นความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตรทั้งงานคู่และงานกลุ่ม ทั้งนี้ เกิดจากกระบวนการพัฒนาหลักสูตรในการวิจัยที่ใช้แนวคิดของทาบ (Taba, 1962) ที่ให้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลให้รูปแบบของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ฝึกอบรม และส่งเสริมการร่วมกิจกรรมของผู้ฝึกอบรมเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นที่ประเมินนั้น ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของเนื้อหาและกิจกรรม ประเด็นกิจกรรมในหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการขายและเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎี AIDAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่พนักงานขายยังไม่คุ้นเคยกับทฤษฎี AIDAS ทำให้ไม่สามารถมองเห็นประโยชน์ที่เชื่อมโยงกันของ A-I-D-A-S นอกจากนี้ วิทยากรอาจต้องเพิ่มกิจกรรมการพัฒนาทักษะการขายในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนมากขึ้น จึงจะทำให้ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวสูงขึ้นจากเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ในการฝึกอบรมพนักงานด้วยหลักสูตรฝึกอบรมนั้น กระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ถูกต้องตามหลักวิชาการตามแนวทางการพัฒนาหลักสูตรของทาบทำให้ได้หลักสูตรที่ผ่านการออกแบบมาอย่างเหมาะสมและมีแนวโน้มว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานได้และช่วยให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้

1.2 แม้ว่าทฤษฎี AIDAS จะเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญต่อกระบวนการขายของพนักงานขาย แต่การฝึกอบรมจะต้องชี้ให้เห็นถึงยุทธวิธีการขายในแต่ละขั้นที่มีความชัดเจน โดยวิทยากรอาจต้องให้ความรู้และพัฒนา

ทักษะในแต่ละยุทธวิธีการขายเหล่านั้นอย่างละเอียด ทั้งนี้ อาจเพิ่มระยะเวลาฝึกอบรมให้มากขึ้นเพื่อให้การพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานขายมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการด้านทักษะการขายของพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะการสร้าง ความตกลงใจที่จะซื้อ (Action) ซึ่งเป็นกระบวนการระยะยาวในการพัฒนาทักษะการขายของพนักงานขาย โดยอาจศึกษาเป็นรายกรณีเพื่อหาแนวทางในการวางแผนการพัฒนาพนักงานขายเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการที่ไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ โดยศึกษาจากความสำเร็จและประเด็นที่ควรปรับปรุงในการใช้หลักสูตรที่ผ่านมาเป็นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครั้งต่อไป นอกจากนี้อาจเปิดโอกาสให้รุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ให้มีส่วนร่วมในการเป็นวิทยากรพี่เลี้ยง รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานขายรุ่นใหม่ต่อไป

References

- Bhasin, H. (2016). *AIDAS theory of selling*. Retrieved from <http://www.marketing91.com/aidas-theory-selling>.
- Byanyima, W. (2015). *Human Development is about putting people at the center*. Retrieved from <http://hdr.undp.org>,
- Connick, W. (2016). What is Closing? Retrieved from <https://www.thebalance.com>.
- Mukherjee, A. (2015). *AIDAS theory of selling*. Retrieved from: <https://www.linkedin.com>.
- Naowan, W. (2005). Personnel Development and Training. PhraNakhon Si Ayutthaya: Faculty of Management Science, Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University. [in Thai].
- Pongwichai, S. (2008). *Computational Statistics and Data Analysis*. Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai].

Snell, S. & G. W. Bohlander. (2007). *Human Resource Management*. NY: Thomson.

Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. NY: Harcourt, Brace & World.

Werner, J. M. & R. L. DeSimone. (2006). *Human Resource Development*. OH: Thomson South-Western.

Wongyai, W. (1994). *Curriculum and Instruction Development Process*. Bangkok: Suwiriyasan. [in Thai].