

ปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขายรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

Coaching and Self-Efficacy Factors Influencing Job Performance of Car Sales
Representatives in Lower North-Eastern Region

นพดล เพิ่มสมบูรณ์ (Noppadon Permsomboon)* วรพจน์ สุทธิสัย (Worapote Suthisai)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายรถยนต์ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 4 เดือนขึ้นไป ในสำนักงานใหญ่ของบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ 8 ยี่ห้อ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้ง 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์ จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่เป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน t-tests, One-way ANOVA สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสอนงาน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การอธิบาย และแสดงวิธีการขายให้ดู และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้แก่ การปิดการขาย มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างได้ร้อยละ 9.30

ABSTRACT

The study is cross sectional, aimed to study coaching and self-efficacy factors influencing job performance of car sales representatives in lower north-eastern region. The studied sampling group included 200 sales representatives. The statistical analysis used in this research were percentages, mean, standard deviation, median, t-test, one-way ANOVA, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The research revealed the following results: coaching about objective setting, work demonstration, and self-efficacy in sales closing altogether was sufficient to predict job performance at 0.05 statistically significant level with cooperative prediction at 9.30 percent.

คำสำคัญ : การสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการปฏิบัติงาน

Key Words : Coaching, Self-efficacy, Job performance

*นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**อาจารย์ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทนำ

ในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี รวมถึงการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่ต่างฝ่ายต่างใช้วิธีการและกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จึงทำให้ผู้บริหารต้องเตรียมความพร้อมทางด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร จึงทำให้หัวหน้างานเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสอนงาน ติดตาม ควบคุม การทำงานเพื่อให้ลูกน้องเกิดความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร การสอนงานเป็นการมองที่กระบวนการหรือเทคนิคในการสอน และชี้แนะการปฏิบัติงาน แต่หากพนักงานขาดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่เชื่อว่าตนสามารถปฏิบัติงานที่ทำภายใต้ ถึงกระบวนการสอนงานจะวางรูปแบบไว้ดีเพียงไร ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมาย สายงานหนึ่งที่ถือว่าเป็นสายงานหลักที่สร้างยอดขายให้กับองค์กรที่ใช้การสอนงาน และต้องอาศัยการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานคือ พนักงานขาย

พนักงานขาย เป็นตัวแทนขององค์กรที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ การสร้างความประทับใจในตัวสินค้า และมีส่วนสำคัญในการโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจใช้พนักงานขายคือพนักงานขายสามารถผลักดันกลยุทธ์สู่การปฏิบัติงานได้ การใช้พนักงานขายเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่มีความสลับซับซ้อนหรือใช้เทคโนโลยีระดับสูง เพื่ออธิบายรายละเอียดและสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องขายโดยพนักงาน

จากปัจจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญ ของพนักงานขายที่มีต่อกิจกรรมทางการตลาดขององค์กร จึงทำให้งานขายต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี โดยจะมีเป้าหมาย และมาตรฐานการ

ปฏิบัติงานที่กำหนดจากผู้บริหารองค์กรหรือผู้บริหารฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีหน้าที่ในการนำเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นมาออกแบบ และกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เครื่องมือสอดคล้องกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานที่พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานได้จริง

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการประเมินค่าบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ (อลงกรณ์ และสมิต, 2549) โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์กรตั้งไว้ และนำผลการประเมินแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Hitt *et al.*, 2005) อีกทั้งการประเมิน ผลการปฏิบัติงานยังสามารถนำไปเชื่อมโยงกับกระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นำข้อมูลหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ (Das, 2003) เช่น การพัฒนา และฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และการสอนงาน เป็นต้น

การสอนงาน (Coaching) เป็นวิธีการหนึ่งของการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (สมชาย, 2542) ซึ่งการสอนงานเป็นกระบวนการปลดปล่อย (Unlocking) ศักยภาพของบุคคลให้มากที่สุด หรือปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานรวมถึงทักษะของบุคคล (Galley, 1986 quoted in Williams, 2005) โดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม และรวมถึงการให้คำแนะนำจากผู้ชำนาญ (Expertise) ทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์กร การสอนงานเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางระหว่างผู้สอนงาน (Coach) และผู้ถูกสอนงาน (Coachee) ที่ไม่ใช่การสอนหรือการรับฟังคำเตือนจากหัวหน้างานอย่างเดียว ผู้สอนงานสามารถช่วยวินิจฉัยงานว่าควรปรับปรุงสิ่งใดและปรับปรุงอย่างไร (Champhathes, 2006) การสอนงานให้ความสำคัญกับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดยมีปัจจัย

แห่งความสำเร็จคือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) ตามสถานการณ์ (Phillip, 1996) และกระบวนการที่หันกลับมาให้ความสำคัญกับเป้าหมาย (Goal-Oriented Process) (Rider, 2002) และการสอนงานเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาเฉพาะเจาะจง ถ่ายทอดประสบการณ์โดยตรง และใช้ระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังมุ่งการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (Jarvis, 2004, quoted in Williams, 2005)

รูปแบบและขั้นตอนที่ใช้ในการสอนงาน มีผู้นำเสนอไว้หลายท่าน เช่น Hanson (2003 quoted in Williams, 2005) ได้อธิบายว่า รูปแบบการสอนงานต้องเป็นกระบวนการที่ไม่เป็นการชี้นำผู้ถูกสอนงาน ซึ่งจะต้องทำให้เขาแสดงศักยภาพให้มากที่สุด เพื่อทำให้เป้าหมายบรรลุผล และกลายเป็นสิ่งที่ติดตัวเขาไปใช้ในการทำงาน และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ นอกจากนี้ Champathes (2006) ยังได้กล่าวถึง กระบวนการสอนงาน (The Coach Process) ไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้ คือ (1) ความชัดเจนในความต้องการ (Clarifying Needs) ผู้สอนงานจะต้องทำความเข้าใจในความชัดเจนในเป้าหมายที่ตนเองต้องการ (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) ในการกำหนดวัตถุประสงค์ควรเกิดจากทั้งผู้สอนงานและผู้ถูกสอนงาน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการยอมรับสนับสนุนในเป้าหมาย (3) การเขียนแผนปฏิบัติงาน (Action Plan Designing) เป็นความเหมาะสมของการสรุปภาพรวมในการสอนงาน โดยการกำหนดแผนปฏิบัติงานของการสอนงาน เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ระยะเวลาผลลัพธ์ที่ต้องการการปฏิบัติงาน ทักษะที่ต้องการปรับปรุงและ (4) การประเมิน (Checking Activities) เป็นการประเมินการปฏิบัติงาน ทักษะและผลลัพธ์ของการเรียนรู้ ความตั้งใจในการประเมินเพื่อให้แน่ใจว่าผลของการสอนงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น และ สุรพล พยอมแย้ม (2545) ได้กล่าวถึง รูปแบบหรือเทคนิคการสอนงาน โดยใช้กระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ คือ (1) การใช้การจูงใจ (Motivation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่างานนั้นทำได้ไม่ยากเกินความสามารถ และกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจและต้องการเรียน (2) การอธิบายและแสดงวิธีการขายให้ดู (Tell and

Show) เป็นการสาธิตวิธีการทำงานทุกขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ (3) การทดสอบความรู้ความเข้าใจ (Test) เป็นการให้ผู้เรียนพูดและแสดงให้ดูตามที่ได้เรียนรู้ไป และ (4) การตรวจสอบติดตามผล (Check) เป็นการให้ผู้เรียนทราบว่าใครคือผู้ที่จะช่วยเหลือเขาเมื่อมีปัญหากับการทำงาน รูปแบบและขั้นตอนในการสอนงานที่กำหนดในข้างต้น เป็นการมองที่กระบวนการที่ใช้ในการสอนงานของหัวหน้างาน แต่การสอนงานยังประกอบไปด้วยผู้ถูกสอนงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การสอนงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถึงแม้กระบวนการสอนงานจะมีขั้นตอนที่สมบูรณ์เพียงไร หากตัวผู้ถูกสอนงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ในระดับต่ำก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลที่ตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ในการผลิตหรือกระทำพฤติกรรมที่ส่งผลต่อระดับการปฏิบัติงาน ความเชื่อในความสามารถของตนเอง สามารถดูได้จากความรู้สึกของบุคคล การคิด แรงจูงใจ และพฤติกรรมที่แสดงออก (Bandura, 1994) ซึ่งสอดคล้องกับ Naime (2000) ที่กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อในความสามารถของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานหรือทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ และมีงานวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น Gist, Schwoerer and Rosen (1989) ที่ศึกษาผลกระทบจากทางเลือกวิธีการฝึกอบรม การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการปฏิบัติงานในการฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่พบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์สูง จะมีผลการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำ จะมีผลการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำ และ Hall (2000) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถ

ของคนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีวิธีที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และพวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จมากขึ้น จากงานวิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพนักงานขายที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานว่าตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้หรือไม่ และมีความมั่นใจระดับใดในกระบวนการขายสินค้า ซึ่งสามารถเป็นตัวบอกระสิทธิภาพของพนักงานขายได้ (สมชาย, 2548)

พนักงานขายมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งก่อให้เกิดผลกำไรและขาดทุน องค์การจึงให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และนำไปเชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทน และการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การสอนงานเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในงานขายมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยหัวหน้าทีมขายจะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานและเป็นผู้สอนงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ แต่ที่พบหัวหน้าทีมขายใช้รูปแบบและขั้นตอนในการสอนงานกับพนักงานขายทุกคน ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายแต่ละคนออกมามีความแตกต่างกัน อาจมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แต่ละคนที่มีไม่เท่ากัน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ และศึกษาปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ อีกทั้งการวิจัยครั้งนี้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับ

การสอนงานของหัวหน้าทีมขายที่สามารถนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสอนงานของหัวหน้างานในสาขาอาชีพอื่น ๆ เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการได้รับการสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

วิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานขายรถยนต์ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 4 เดือนขึ้นไป ในสำนักงานใหญ่ของบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ 8 ยี่ห้อ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้ง 4 จังหวัด

ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์
จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขาย
รถยนต์ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 4 เดือนขึ้นไปในสำนักงาน
ใหญ่ของบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ 8 ยี่ห้อ ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้ง 4 จังหวัด ซึ่งเป็นการ
ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรในการ
คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร
แบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (1970
อ้างถึงใน ประคอง, 2542) ได้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน และ
ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกแบบหลาย
ขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่าง
แบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพนักงานขาย
รถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีโอกาส
ถูกเลือกเท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานขาย

จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับ
การสอนงานจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถ
ของตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล
ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่
จบการศึกษา ประสบการณ์ในงานขาย และระยะเวลา
การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed
form) จำนวน 7 ข้อ

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการสอนงาน
ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์
การปฏิบัติงานหรือการให้รางวัล การบอกเล่าและแสดงให้ดู
การทดสอบความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติ
การตรวจสอบติดตาม และการป้อนข้อมูลย้อนกลับหรือ
การให้ข้อเสนอแนะ (Champhathes, 2006; Hanson, 2003

quoted in Williams, 2005; สุรพล, 2545) ซึ่งเป็น
แบบสอบถามปลายปิด (Closed form) โดยอาศัย
เครื่องมือตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย
ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 52 ข้อ

3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งแบ่ง
ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผลของการรับรู้ความสามารถ
ของตนเองที่เกิดจากแหล่งที่มาของการรับรู้
ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1977) จำนวน 30
ข้อ ได้แก่ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ การได้
เห็นต้นแบบ การใช้คำพูดชักจูงจากผู้อื่น การกระตุ้น
ทางอารมณ์ 2) การรับรู้ความสามารถของตนเองแบบ
เฉพาะเจาะจงในกระบวนการขาย 7 ขั้นตอน (Solomon
et al., 2006; วัฒนา, 2542 และสมชาย, 2548) จำนวน
21 ข้อ ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า การเตรียมตัวก่อนเข้า
พบลูกค้า การเข้าพบลูกค้า การเสนอขาย การเผชิญข้อ
โต้แย้ง การปิดการขาย และการติดตามหลังการขาย
โดยอาศัยเครื่องมือตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก
มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยที่สุด
จำนวน 51 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้าทีมขาย

จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขายรถยนต์ที่ประเมินโดยหัวหน้าทีมขาย
ซึ่งในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามชุดที่ 1 และชุดที่ 2
จะมีรหัสแบบสอบถามเป็นรหัสเดียวกัน โดยแบ่ง
ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ (สมชาย, 2548; นิธิพล, 2549)

1) แบบประเมินผลการปฏิบัติงานขาย
ประกอบด้วย เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน 3
ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะส่วนตัว 2) ด้านความรู้
เกี่ยวกับงานขาย และ 3) ด้านความสามารถในการ
วางแผน และดำเนินงานเกี่ยวกับการขาย

2) แบบประเมินความสามารถในการขาย
ที่พนักงานขายรถยนต์สามารถขายได้ตามเป้าหมายที่
กำหนด ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับการได้รับการสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้คือ ค่า Z- test และ F-test (One-Way ANOVA)

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับผลการปฏิบัติงานงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการได้รับการสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ดังนี้

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 “ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์”

ผลการวิจัยพบว่า เพศ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}=0.04$) และพนักงานขายรถยนต์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง อธิบายได้ว่า บริษัทขายรถยนต์แต่ละบริษัทจะมีการฝึกอบรมพนักงานขายก่อนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งในการอบรมพนักงานขายแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานการอบรมซึ่งสอนโดยครูฝึกหรือหัวหน้าทีมขาย ไม่ว่าพนักงานขายชายหรือหญิงที่ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับความรู้ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทแต่ละแห่งกำหนดไว้ การที่พนักงานขายชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิงนั้น เนื่องจากพนักงานขายรถยนต์เพศชายมีความรู้ ความสนใจเกี่ยวกับรถยนต์มากกว่าเพศหญิง เช่น การแต่งรถ การตกแต่งรถทั้งภายนอกและภายใน การแต่งเครื่องรถยนต์ให้มีความสมรรถนะสูงขึ้น การซ่อมบำรุงรักษา และการให้คำปรึกษาในปัญหาต่าง ๆ จึงสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าเพศหญิง ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ (2546) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่เกี่ยวกับหน้าที่ในการจัดการของหัวหน้างานระดับกลางทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีลักษณะงานที่มีวิธีการและขั้นตอนคล้ายคลึงกัน คือ ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการผลิตโดยตรงมีเกณฑ์ในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนด้านการจัดการด้านการภาวะผู้นำ และด้านการควบคุมที่มีมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับลักษณะของข้อมูลไม่กระจาย กล่าวคือ หัวหน้างานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งตกอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป เหตุผลอีกประการหนึ่งคือนโยบายขององค์กรที่ให้ความเสมอภาค และเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน

ระดับบริหารทั้งเพศชายและเพศหญิง จากเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร (2542) ที่ได้ทำ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากนโยบายขององค์กรที่ทำให้ความเสมอภาค และทางเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงานของเพศชายและเพศหญิง ทำให้ความแตกต่างทางเพศไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 “ปัจจัยด้านการสอนงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสอนงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.74$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน หากแยกพิจารณารายด้านพบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์ ($r = -0.15$, $p\text{-value} < 0.03$) มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะการสอนงาน ในงานขายรถยนต์ เป็นกระบวนการที่มีการตั้งเป้าหมายการสอนงาน ให้พนักงานปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด ซึ่งจะเน้นการสอนงานที่จะทำให้พนักงานขายรถยนต์ปฏิบัติต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (ตามมาตรฐาน JD POWER) คือ เน้นการสอนงานเกี่ยวกับรายละเอียดของรถยนต์ และการให้บริการต่าง ๆ แต่การสอนงานที่เกิดขึ้นขาดการเน้นที่ทำให้พนักงานขายรถยนต์สามารถสร้างยอดขายได้ตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายกำหนด ถึงแม้พนักงานขายรถยนต์ที่ได้รับการสอนงานน้อย แต่มีทักษะในการขายที่ดีมีฐานลูกค้า รู้ช่องทางการขาย หรือเทคนิคการปิดการขายที่ตรงจุดก็สามารถสร้างยอดขายได้ หรืออาจกล่าวได้ว่างานขายรถยนต์มีการขับเคลื่อนผลงาน ด้วยเป้าหมายการขายและการบริการ หากพนักงานขายรถยนต์ต้องการความอยู่รอดในอาชีพ

นี้ต้องสามารถรักษาระดับมาตรฐานการขายและการบริการให้ได้ จึงทำให้เป้าหมายการขายมีส่วนสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน

การตั้งเป้าหมายการขาย เริ่มจากบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์รับเป้าหมายการขายจากบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ซึ่งมีเป้าหมายการขายที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี (ยอดขายจากปีที่แล้ว, สถานะเศรษฐกิจ, การเมือง) จากเป้าหมายการขายที่ได้รับ บริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์จะมีการกำหนดเป้าหมายการขายในแต่ละเดือน (ในแต่ละเดือนเป้าหมายการขายจะไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับเทศกาล, ฤดูกาล, จำนวนวันทำงาน, การวางแผนโปรโมชัน) และแบ่งเป้าหมายให้กับหัวหน้าทีมขาย โดยหัวหน้าทีมขายจะกำหนดเป้าหมายการให้แก่พนักงานแต่ละคน (มีมาตรฐานการขาย และดูจากความสามารถในการขาย) ซึ่งจะสังเกตได้ว่าการกำหนดเป้าหมายการขายจะเป็นรูปแบบการบังคับให้เป็นไปตามมาตรฐานการขายหรือตามยอดขายที่ได้รับมากกว่า การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานขายรถยนต์ปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่ส่งผลงานขายอย่างมาก เพราะถึงแม้ว่าพนักงานขายรถยนต์จะได้รับ การสอนงานมากหรือน้อย แต่หากถูกกำหนดผลงานด้วยเป้าหมายการขายที่ตนรับผิดชอบในแต่ละเดือน พนักงานขายรถยนต์ผู้นั้นก็ต้องพยายามสร้างผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพราะถ้าผลงานไม่ผ่านเป้าหมายภายใน 3 เดือน พนักงานขายรถยนต์ผู้นั้นจะถูกพิจารณาให้ออกจากงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานจริง หัวหน้าทีมขายจะคอยช่วยเหลือพนักงานขายรถยนต์ภายในทีมโดยการแบ่งยอดขายให้แก่พนักงานขายรถยนต์ที่มียอดขายไม่ได้ตามเป้าหมาย แต่จะไม่ได้รับค่าคอมมิชชั่นในยอดขายนั้น แต่หากผลงานของพนักงานขายรถยนต์ผู้นั้นยังไม่ได้ตามเป้าหมายภายใน 5 เดือน หัวหน้าทีมขายต้องทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในตำแหน่งงาน จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ไม่สัมพันธ์กับระดับการสอนงาน เพราะพนักงานขายรถยนต์จะได้รับการสอนงานมากหรือน้อย ก็จะมีผลงานตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด

ปัจจัยหนึ่งที่มีผลทำให้ปัจจัยด้านการสอนงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานคือ การให้ผลตอบแทนของหัวหน้าทีมขายจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) เงินเดือนพื้นฐาน (Basic Pay) คือ เงินเดือน และ 2) ค่าตอบแทนแบบจูงใจ (Incentive Pay) คือ การได้รับคอมมิชชั่น (Commission) จากยอดขาย ซึ่งในการจ่ายคอมมิชชั่นจะมี 2 แบบ คือ 1) จ่ายคอมมิชชั่นรวม และ 2) จ่ายคอมมิชชั่นแยก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การจ่ายค่าคอมมิชชั่นทั้ง 2 แบบจะส่งผลกระทบต่อสอนงานของหัวหน้าทีมขายที่ต่างกันดังนี้ บริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ที่มีนโยบายจ่ายคอมมิชชั่นรวม หัวหน้าทีมขายจะมีความทุ่มเทในการสอนงานสูง เพื่อให้พนักงานขายรถยนต์มีผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดในระดับบุคคล และระดับทีมขาย แต่การจ่ายค่าตอบแทนแบบนี้ จะส่งผลทำให้พนักงานขายรถยนต์ไม่มีแรงจูงใจในการขายเกินเป้าหมายที่ตนเองรับผิดชอบ ส่วนบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ที่มีนโยบายจ่ายคอมมิชชั่นแยก หัวหน้าทีมขายจะไม่ทุ่มเทในการสอนงานหากมีการสอนงานก็จะสอนตามมาตรฐานของบริษัท แต่ขาดการชี้แนะที่ตรงจุดที่ทำให้พนักงานขายรถยนต์มียอดขายที่สูง เนื่องจากหัวหน้าทีมขายต้องมียอดขายที่ตนเองรับผิดชอบตามที่บริษัทกำหนด ยิ่งมียอดขายสูงก็จะทำให้ได้รับคอมมิชชั่นสูงตามไปด้วย และยังได้ผลตอบแทนจากการแนะนำให้ผู้ลูกค้าติดตั้งอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ จึงทำให้ปัจจัยการสอนงานไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 “การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์” ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน หากแยกพิจารณารายด้าน พบว่าการแสวงหาลูกค้า ($r = 0.140$, $p\text{-value} < 0.04$) การจัดซื้อได้แข็ง ($r = 0.14$, $p\text{-value} < 0.03$) และการปิดการขาย ($r = 0.18$, $p\text{-value} < 0.00$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานขายรถยนต์ได้ผ่านระบบการฝึกอบรมตั้งแต่การคัดเลือกเป็นพนักงานขายรถยนต์ ที่มีการทดสอบมาตรฐานการขาย ที่ประกอบไปด้วยทักษะการขายและความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ จึงทำให้พนักงานขายรถยนต์เกิดความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง ว่าตนสามารถปฏิบัติงานขายได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ซึ่งในธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการขายมากที่สุด เพราะต้องแข่งขันกันสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากรถยนต์เป็นสินค้าที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และมีราคาแพง ลูกค้าต้องมีความพร้อม และมีความต้องการซื้ออย่างแท้จริงจึงตัดสินใจซื้อรถยนต์แต่ละคัน ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่ารถยนต์เป็นสินค้าที่ขายได้ด้วยตัวมันเอง บริษัทผู้ผลิตจึงมีการสร้างภาพลักษณ์และการตอกย้ำ Brand เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และสร้างความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ โดยลักษณะการเข้ามาซื้อรถยนต์ของลูกค้าจะมี 2 ลักษณะ คือ 1) ลูกค้าที่จงรักภักดีต่อตราสินค้า ที่มีความต้องการและตั้งใจเข้ามาซื้อสินค้า และ 2) ลูกค้าที่ต้องการเปรียบเทียบซื้อสินค้า โดยทำการเปรียบเทียบรูปลักษณ์ คุณสมบัติ สมรรถนะ และศูนย์บริการ ก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยพนักงานขายรถยนต์จะเป็นผู้แนะนำ อธิบายรายละเอียด และตอบข้อสงสัยของลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด จึงทำให้พนักงานขายรถยนต์มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งแตกต่างกับพนักงานในระบบขายตรง เช่น ธุรกิจเครื่องสำอาง เครื่องใช้ไฟฟ้า อาหารเสริม ที่ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยที่ไม่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต พนักงานขายรถยนต์จึงต้องพยายามอธิบายและพูดชักจูงลูกค้าให้เห็นถึงความสำคัญในสินค้านั้น เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงความจำเป็น เล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับ และตัดสินใจซื้อ จึงทำให้พนักงานขายรถยนต์ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างมาก และมีผลต่อแรงผลักดันในตนเองในการสร้างผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งแตกต่างกับผลิตภัณฑ์รถยนต์ที่เป็นสินค้าที่

สามารถขายได้ด้วยตัวมันเอง ถึงแม้ว่าพนักงานขายรถยนต์จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากน้อยเพียงใดก็ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการบริหารทีมขาย ที่มีหัวหน้าทีมขายเป็นผู้ดูแลและบริหารงาน ซึ่งจะเป็นผู้แบ่งเป้าหมายการขายให้พนักงานขายรถยนต์แต่ละคนตามความสามารถ และเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงแรกหากพนักงานขายรถยนต์มีผลการปฏิบัติงานไม่ตรงตามเป้าหมายแต่ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดก็จะได้รับการช่วยเหลือ โดยการเกลี้ยขยอกจากพนักงานขายรถยนต์ที่มียอดขายเกินเป้าหมายหรือจากยอดขายของหัวหน้าทีมขายเอง จึงทำให้พนักงานขายรถยนต์ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากน้อยเพียงใดก็ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เพราะผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดซึ่งไม่สอดคล้องกับของ Gist, Schwoerer and Rosen (1989) ที่พบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์สูง จะมีผลการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำ จะมีผลการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Hall (2000) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีวิธีที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และพวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จมากขึ้น จากงานวิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพนักงานขายที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานว่าตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้หรือไม่ และมีความมั่นใจระดับใดในกระบวนการขายสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Hellriegel and Woodsman (1998) พบว่า ในการประกวดขาย พนักงานขายที่มีความเชื่อมั่นในระดับต่ำ จะไม่คิดว่าเป็นความท้าทายหรือเป็นเป้าหมายที่ไปถึงได้ พนักงานเหล่านี้ไม่ใช่

ขี้เกียจ แต่มักจะคิดว่าต้องล้มเหลวก่อนไปถึงเป้าหมาย ในขณะที่พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง จะคิดว่าเขาจะต้องทำได้และถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถเป็นตัวบอกระสิทธิภาพของพนักงานขายได้ นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา (2542) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 “ปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ วิเคราะห์โดยสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสมการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการปิดการขาย (SE close) ปัจจัยด้านการสอนงานด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ (CH object) และการบอกเล่าและแสดงให้ดู (CH tall) โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้ร้อยละ 9.30 ($R^2_{adj} = .093$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .326 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มาเขียนสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้
$$JOB PERFROM = 3.995 + .222(SE\ close) - .345(CH\ object) + .162(CH\ tall)$$
 ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบของปัจจัยด้านการสอนงาน และองค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของตนเองในกระบวนการขายเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ โดยในขั้นตอนการตั้งเป้าหมายการขายให้พนักงานขายรถยนต์แต่ละคนนั้น ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์จะต้องทดสอบการปฏิบัติงานของ

พนักงานขายรถยนต์ว่าผ่านมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติก่อนการขายจริง ซึ่งในแต่ละกระบวนการจนกระทั่งถึงการเป็นพนักงานขายรถยนต์ในช่วงนี้ หัวหน้าทีมขายหรือผู้จัดการ จะเป็นผู้พิจารณาให้พนักงานขายรถยนต์ว่าจะได้รับเป้าหมายการขายมากน้อยเท่าไร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานขายรถยนต์ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยด้านสถานการณ์อย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้พนักงานขายรถยนต์มีความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานขายรถยนต์ทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มศักยภาพของตนเอง โดยลักษณะงานที่พนักงานขายรถยนต์รับรู้ว่าตนเองสามารถทำได้ จะทำให้พนักงานขายรถยนต์เกิดความทุ่มเทให้กับงาน หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย และหากพนักงานขายรถยนต์ได้รับการสอนงาน และเห็นแบบอย่าง ก็จะเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานขายรถยนต์ และเมื่อได้ขายจริง พนักงานขายรถยนต์ก็จะไม่รู้สึกกดดันเพราะ เมื่อได้รับเป้าหมายการขาย พนักงานขายรถยนต์ก็สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายย่อมมีรายได้ที่เกิดขึ้น ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองขึ้นเป็นลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ระดับการสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง แต่การสอนงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการสอนงาน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การอธิบายและแสดงวิธีการขายให้ดู และปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้แก่ การปิดการขาย มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างได้ร้อยละ 9.30

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ควรกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งหัวหน้าทีมขายขึ้นไป ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการเป็น Coach ที่มีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบทักษะหรือเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการสอนงาน และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานพนักงานขายรถยนต์ โดยในแต่ละปีจะต้องมีการเรียกทดสอบการเป็น Coach ของหัวหน้าทีมขาย 3 เดือนต่อครั้ง เนื่องจากหัวหน้าทีมขายเป็นผู้นำความรู้เกี่ยวกับรถยนต์แต่ละรุ่นที่ออกใหม่ไปอบรมพนักงานขายรถยนต์ในทีม หากหัวหน้าทีมขายท่านใดไม่ผ่านการทดสอบ ต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมใหม่ และบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ควรรวมตัวกันผลักดันให้เกิดการสอบใบอนุญาตการเป็นพนักงานขายรถยนต์ (License) เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลพนักงานขายรถยนต์ และป้องกันการทุจริต

2. บริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ควรรับพนักงานขายรถยนต์ชายเพิ่มมากขึ้น เพราะจากผลการวิจัย พบว่าเพศชายมีการปฏิบัติงานขายมากกว่าเพศหญิง และควรกำหนดคุณสมบัติของพนักงานขายรถยนต์ ด้านระดับการศึกษาให้อยู่ในระดับ ปวส. ขึ้นไป และด้านสาขาวิชาที่ไม่จำเป็นต้องจบสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานขายหรือการตลาด บริษัทควรเน้นคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีปฏิภาณไหวพริบในการโต้ตอบลูกค้า และมีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยมีแบบทดสอบวัดความเชื่อมั่นในตนเอง และวัดทักษะการให้บริการของผู้สมัครก่อนผ่านการคัดเลือก เพื่อเป็นการคัดเลือกบุคลากรที่มีหัวใจบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทำให้ผลงานของบรรดาเป้าหมาย และบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ และการวางระบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจหรือ Incentive

ตามสถานการณ์ เช่น การจ่ายคอมมิชชั่นแบบจั่วรวม ควรใช้ในสภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ยอดขายตก ซึ่งต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยการกำหนดเป้าหมายการขายของทีม และกำหนดเป้าหมายรายบุคคล หากทีมทำได้ตามเป้าหมายก็จะได้รับค่าคอมมิชชั่นแบบรวม โดยนำคอมมิชชั่นที่ได้ไปจัดสรรให้กับพนักงานขายที่ได้ทำตามเป้าหมายมากกว่าพนักงานขายที่ไม่ได้ทำตามเป้าหมาย เพื่อให้ทุกคนในทีมช่วยกันสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งกระบวนการสอนงานจะเกิดขึ้นมากในสถานการณ์นี้ คือ หัวหน้าทีมขายจะคอยสอนงาน ให้คำชี้แนะแก่พนักงานขายรถยนต์เป็นอย่างดี เพื่อให้เป้าหมายทีมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนการจ่ายค่าคอมมิชชั่นแยกเป็นรายบุคคล เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจที่ดี ยอดขายเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันระหว่างทีมขาย และพนักงานขายรถยนต์ด้วยกัน ซึ่งกระบวนการสอนงานจะเกิดขึ้นน้อยในสถานการณ์นี้ เนื่องจากทุกคนเร่งทำยอดขายและพนักงานขายรถยนต์สามารถปิดการขายได้ง่าย จึงได้รับการสอนงานและคำปรึกษาจากหัวหน้างานน้อยกว่าช่วงวิกฤต

3. จากผลการวิจัย ในสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ได้ร้อยละ 9.30 ($R^2_{adj} = .093$) ดังนั้น ยังคงมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ได้อีก จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การฝึกอบรม การรับรู้จากการเรียน ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของลูกค้า พฤติกรรมผู้บริโภค วัฒนธรรมองค์กร บริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ คู่แข่งขันในตลาด การกำหนดเป้าหมายการขาย และการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมกับปัจจัยการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขาย จึงควรมีการกำหนดประชากรครอบคลุมทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายคอมมิชชั่น และเพิ่มความชัดเจนใน

คำถามเรื่องปัจจัยการสอนงานที่เน้นไปที่การสอนงานของหัวหน้าทีมขาย ส่วนวิธีวิจัยควรใช้การทดลองเปรียบเทียบรูปแบบการสอนงานระหว่างทีมขายในบริษัทผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ว่าทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และควรใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองก่อนการสอนงาน และวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองหลังจากการสอนงานอีกครั้ง เพื่อจะทำการทราบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานขายรถยนต์เพิ่มขึ้นหรือไม่ และจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะทำให้สามารถพัฒนากระบวนการสอนงาน นำมาใช้ในการพัฒนาทักษะการขายที่ช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). การบริหารการตลาด (Sales Management). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประคอง กรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- วัลภา สบายยิ่ง. 2542. ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. ปรินญาวิทยาศาสตร์คุณวุฒิบัณฑิต (พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ประโยค. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

- สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์.
 สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์.
 กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
 สมชาย อินทรมงคล. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการ
 รับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพเขาว
 อารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
 องค์กร) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี
 พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
 สุดารัตน์ ศิริวงศ์. 2546. อิทธิพลของบุคลิกภาพ และ
 ความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผลการ
 ปฏิบัติงานงานหัวหน้างานระดับกลาง
 บริษัทมัสซิดะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทย
 แลนด์). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยา
 อุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
 มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
 สุพล พยอมเข้ม. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม.
 พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี: สำนักพิมพ์
 ธรรมเมธี-สหภาพพัฒนาการพิมพ์.
 อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. 2549.
 การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 9.
 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริม
 เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
 Bandura, A. 1994. Self-Efficacy. In V. S.
 Ramachaudran, Encyclopedia of human
 Behavior. 4:71-81.
 Champathes, R M. 2006. Coaching for
 Performance Improvement: The
 "COACH" Model. Journal of Development
 and learning in organization. 20 (2):17-18.
 Das, H. 2003. Performance Management. Canada:
 Pearson Education.
 Gist, M E., Schwoerer, C., Rosen, B. 1989). Effects
 of Alternative Training Methods on
 Self-Efficacy and Performance in Computer
 Software Training. Journal of Applied
 Psychology. 74 (6):884-891.
 Hall, G S M. 2000). Self-Efficacy at Work: A
 Qualitative Analysis of Personal and
 Environmental Factors Contributing to
 Personal Efficiency During Job-Task
 Change. Dissertation Abstracts International.
 [CD-ROM (AAC 9964901). UMI Company.
 DAI-A 61/03(September 2000):916.
 Hellriegel and Woodsman. 1998. Organization
 Behavior. 8th ed. South-Western College.
 Publishing.
 Hitt, A M., Black, J S., and Porter, W. L. 2005.
 Management. USA: Pearson Prentice Hall.
 Nairne, S J. 2000. Psychology: The Adaptive
 Mind. 2nd ed. UAS: Thomson Learning.
 Philip, G., Zimbardo., and Richard, J., Gerrig. 1996.
 Psychology and Life. 4thed. USA:
 HarperCollins Inc.
 Phillip, R. 1996. Coaching for higher
 performance. Employee Counseling
 Today. 8 (4) : 29 – 32.
 Rider, L. 2002. Coaching as a Strategic
 Intervention. Journal of Industrial and
 Commercial Training. 34 (6):233-236.
 Solomon, R M., Marshall, W G., and Stuart, W E.
 2006. Marketing. 4th ed. USA:
 Pearson Prentice Hall.
 Williams, S. 2005. Research and Reality:
 Innovations in Coaching.
 Modernisation Agency Leadership Centre.
 [Online]. Available:
<http://www.modern.nhs.uk>.