

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงาน

ของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ

บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)

นักศึกษา

สุกัญญา แอ้มชะมัง

รหัสนักศึกษา

46069609

ปริญญา

ครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2548

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ทิวดี มณีโชติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) ตามกรอบแนวคิดขีดความสามารถในงาน บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ 2) ด้านการเจรจาต่อรอง และ 3) ด้านการบริหารการขาย

การดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 พัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ ที่ร่างขึ้นแต่ละองค์ประกอบของตัวชี้วัด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการ ด้านการพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) จำนวน 21 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 2 รอบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติมัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และฐานนิยม

ผลการวิจัยพบว่า

ตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 45 ข้อ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ 14 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด
2. ตัวชี้วัด คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารจัดการด้านการขาย และ 2) มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า
2. ตัวชี้วัดด้านการเจรจาต่อรอง 14 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด
- 5 ตัวชี้วัด คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง 2) สามารถระงับอารมณ์

แสดงออกเพื่อให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง 3) สามารถนำเสนอทางเลือกต่างๆ ในระหว่างเจรจา สามารถทำให้คู่เจรจายอมรับในแนวทางเลือกที่กำหนดขึ้นในระหว่างการเจรจาดังกล่าว 4) สามารถใช้เทคนิควิธีการเจรจาดังกล่าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 5) สามารถสร้างความพึงพอใจและการยอมรับของคู่เจรจากับพื้นฐานของชัยชนะทั้งสองฝ่าย

3. ตัวชี้วัดด้านการบริหารการขาย 17 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด 2 ตัวชี้วัด คือ 1) มีความรู้ความ ความเข้าใจในหลักการขาย และ 2) สามารถปฏิบัติงานขายตามแผนงานที่กำหนดตามเป้าหมายที่วางไว้

Thesis Title	Development of Functional Competency Indicators' Oversea Sales Department Chumporn Palm Oil Industry Public Company Limited
Student	Sukanya Yamkamung
Student ID.	46069609
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2005
Thesis Advisor	Dr. Phadungchai Pupat
Thesis Co - Advisor	Dr. Tiwat Maneechote

ABSTRACT

The purpose of this study was to develop the Functional Competency Indicators' Oversea Sales Department at Chumporn Palm Oil Industry Public Company Limited in three aspects : 1) Business Knowledge 2) Negotiation and 3) Sale Management

The research consisted of two parts. The first part was developed personnel's core competency indicators in role of Oversea Sales Department. The second part was studied the opinion of the specialists about Functional Competency Indicators' Oversea Sales Department. These drafts of each indicators and sampling component for this study were 21 specialists. The Delphi Technique was used for two rounds. The research instrument was a questionnaire. Statistic for analyzing were median, interquartile range and Mode

The results of this research were as following:

The indicators of Functional Competency for Oversea Sales Department Chumporn Palm Oil Industry Public Company Limited had 45 items in 3 aspects:

1. Business knowledge indicators were 14 items. The most appropriate indicators were 2 items as following; 1) Have knowledge and understand concept of sale management and 2) To understand trends of customer demand change.

2. Negotiation Indicators were 14 items. The most appropriate indicators were 5 items as following; 1) Have knowledge and understand in use Negotiation technique 2) To be able to control emotional in order to decrease conflict. 3) To be able to present other alternative between negotiate. Be able to make duet negotiate accept in alternative that were supposed between

negotiation. 4) To be able to use negotiation technique for relate with situation in order to achieve objective that it should be. 5) To be able to produce pleasure and negotiate couple were accepted base on both achievements.

3. Sale management indicators were 17 items. The most appropriate indicators in use were 5 items as following; 1) Have knowledge and understand in concept of sale 2) To be able to sale operation carried on work planning that supposed in objective.