

การพัฒนาแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

Development of a Training Model Using Multimedia and Role-Playing
to Enhance Proactive Selling Skills for Telecommunications Sales Professionals

ศุภักษร ธรรมศักดิ์ บุญรัตน์ แผลงสร*² สุทธิเทพ ศิริพิพัฒน์กุล³
Supaksorn Thammasak¹ Boonrat Plangsorn*² Suttihep Siripipattanakul³

boonrat.p@ku.th*

ส่งบทความ 12 มีนาคม 2567 แก้ไข 5 เมษายน 2567 ต้อนรับ 9 เมษายน 2567
Received: March,12 2024 Revised: April,5 2024 Accepted: April,9 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้า 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการดำเนินการขายของพนักงานขายสินค้า และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าโดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายสินค้าองค์กรโทรคมนาคม จำนวน 30 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ 1) แผนการจัดการฝึกอบรมรูปแบบการแสดงบทบาทสมมติ สำหรับพนักงานขายขององค์กรโทรคมนาคม 2) สื่อมัลติมีเดีย เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมเรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก ใช้ในการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน 2) แบบประเมินทักษะการขายโดยการสังเกต 3) แบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1) รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมมีประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 94.58/87.50 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80

2) พนักงานขายสินค้าที่เข้าอบรมมีคะแนนทดสอบหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ รองศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹ Student in Master of Educational Technology and Communications Faculty of Education Kasetsart University

² Assistant Professor in Department of Educational Technology and Communications Faculty of Education Kasetsart University

³ Associate Professor in Department of Educational Technology and Communications Faculty of Education Kasetsart University

ทางสถิติที่ระดับ .05

3) พนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมมีทักษะด้านการขายโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($M=3.95$, $SD=0.72$) 4) ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานสังกัดองค์กรโทรคมนาคมที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมด้วยมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.81$, $SD=0.40$)

คำสำคัญ: การฝึกอบรม, บทบาทสมมติ, ทักษะด้านการขาย

Abstract

The objectives of this research are to: 1) To develop a training format using multimedia along with role playing on proactive selling skills. For product salespeople belonging to telecommunications organizations To have efficiency according to the criteria of 80/80 2) to study the training achievements of sales personnel 3) to study the behavior of sales skills of sales personnel and 4) to study the satisfaction of sales employees by sample group, The experimental tools included a training plan featuring role-playing for telecommunications salespeople and multimedia materials on proactive selling skills. Data collection tools comprised a pre- and post-study training achievement test on proactive selling skills, an observation-based skill assessment form to evaluate sales skills before and after the training, and a form to gauge employee satisfaction with the training format. Data analysis utilized percentages, mean, standard deviation, and t-test.

The research findings indicate that:

1) Training format using multimedia together with role playing on proactive selling skills. For product sales staff under telecommunications organizations, efficiency (E_1/E_2) was equal to 94.58/87.50, which meets the criteria of 80/80.

2) Product sales staff who attended the training had significantly higher test scores after training than before training. Statistically significant at the .05 level.

3) Sales staff under the telecommunications organization have overall sales skills at a good level ($M=3.95$, $SD=0.72$). 4) Results of the satisfaction assessment of employees under the telecommunications organization. towards a multimedia training format combined with role-playing Overall, satisfaction was at the highest level ($M=4.81$, $SD=0.40$).

Keyword: Training, Role Playing, Sales Skills

.....

บทนำ

หลังจากวิกฤติการณ์โควิด 19 ได้เริ่มทุเลาลง หลายภาคส่วนมีทิศทางเร่งเติบโตที่ชัดเจน เช่น ภาคธุรกิจ ภาคเศรษฐกิจ ภาคการเงินการธนาคาร ภาคการศึกษา ภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น แต่ยังมีหลายสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากเกิดวิกฤติการณ์จากโควิด 19 เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมใส่หน้ากากอนามัย การทำงานแบบ Work From Home การชำระเงินผ่าน QR Payment ซึ่งเป็นผลกระทบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีการใช้ชีวิตจากอดีตจนถึงปัจจุบัน วิถีชีวิตของผู้คนในสังคมได้ปรับเปลี่ยนไปจนเรียกว่า “New Normal” วิถีชีวิตใหม่ (ทะนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ และคณะ, 2563) จากวิถีชีวิตใหม่ที่ทั่วโลกได้ปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตของคนทั่วโลกไปอย่างสิ้นเชิง นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงส่งเสริมให้การพัฒนาบุคลากรขององค์กรสะดวกสบายมากขึ้น หลายองค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับยุคสมัย การอบรมออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ มีทั้งแบบประสานเวลา และแบบไม่ประสานเวลา ซึ่งพนักงานก็ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นไม่ต้องเดินทางไปฝึกอบรมที่บริษัทหรือสถานที่อบรมภายนอก โดยสามารถอบรมผ่านอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในแบบทุกที่ทุกเวลา (Anywhere Anytime) เพียงมีอินเทอร์เน็ต ส่วนในของภาคบริษัทได้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มการฝึกอบรมออนไลน์ และรูปแบบ M-Training ในการอบรมในรูปแบบออนไลน์ทำให้บริษัทมีประสิทธิภาพในการอบรมพนักงานได้จำนวนมาก ๆ และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สาวิตรี ท้วมลี และ ดวงพร พุทธวงศ์, 2565)

การนำสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในองค์กรเอกชนยังคงได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เนื่องจากสื่อมัลติมีเดียมีคุณลักษณะที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย อักษร เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพวิดีโอ เป็นองค์ประกอบในการนำไปใช้ประกอบเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ และต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้เรียน มัลติมีเดียจึงเป็นสื่อการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการรับรู้และมีส่งเสริมต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กร ซึ่งทางองค์กรสามารถนำสื่อ

มัลติมีเดียที่มีรูปแบบแต่ละประเภทไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยสามารถนำไปใช้ในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ดังนี้ การสอน การฝึกหัด การจำลอง เกมเพื่อการสอน การแก้ปัญหา และการทดสอบ (กิตานันท์ มลิทอง, 2542) ด้วยที่มีรูปแบบที่หลากหลายในการนำไปใช้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร มัลติมีเดียจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ต้องเลือกใช้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การฝึกอบรมถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดกระบวนการหรือกิจกรรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา จากการประเมินความต้องการและการวิเคราะห์ความต้องการทั้งระดับองค์กร ระดับงาน และระดับบุคคล เพื่อให้สามารถตัดสินใจใช้วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งภายในการฝึกอบรมอาจมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมที่หลากหลายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสามารถเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะนำมาใช้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติ เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้มีความเป็นระบบ ทำให้บุคลากรอยู่ในทิศทางตามที่ต้องการ องค์กรมีความเข้มแข็ง ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและเสริมสร้างวิทยาการที่ทันสมัย ช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี, 2561) ทำให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามที่กำหนด และสามารถพัฒนาตนเองหรืองานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) ซึ่งอยู่ในประเภทการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เป็นวิธีหนึ่งในศาสตร์การสื่อสาร การแสดง สามารถเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้ได้ เมื่อถูกนำมาจัดการอย่างเป็นระบบ และสร้างเงื่อนไขที่จะพัฒนาการสื่อสารได้อย่างตรงจุด ซึ่งนับเป็นนวัตกรรม การเรียนรู้อันเป็นนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการผลิตสินค้าหรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม

(อนรรฆอร บุรมัธนันท์, 2565)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุกที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายสินค้าในสังกัดองค์กรโทรคมนาคม โดยดำเนินการฝึกอบรมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระบบจัดการผ่านแอปพลิเคชัน Learn Kan Di เพราะเป็นระบบที่พัฒนาสำหรับจัดการและบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการอบรมได้อย่างดี และนำมาบูรณาการจัดฝึกอบรมแบบออนไลน์ โดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติ เพราะเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ฝึกอบรมได้รับประสบการณ์ได้ดี ซึ่งการใช้มัลติมีเดียและการแสดงบทบาทสมมติ สามารถมาบูรณาการร่วมกันทำให้เกิดทักษะด้านการขายให้กับพนักงานขายสินค้าได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม
3. เพื่อประเมินทักษะการขายเชิงรุกของพนักงานในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก

สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

สมมติฐานการวิจัย

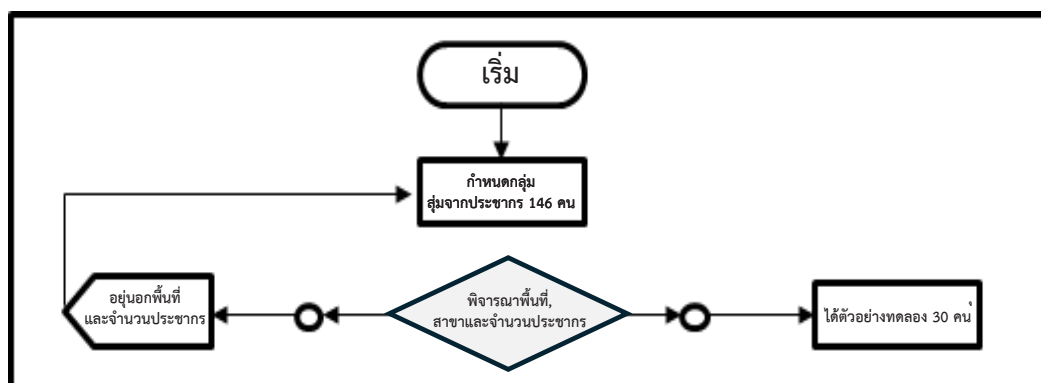
ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้าองค์กรโทรคมนาคมที่ได้รับเข้าฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม มีคะแนนสอบหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ฝั่งเขตตะวันออกจำนวน 146 คน

ตัวอย่างวิจัย ได้แก่ พนักงานขายสินค้าองค์กรโทรคมนาคม เขตบางกะปิ เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เขตพื้นที่ของกรุงเทพฯ และปริมณฑลจะมีอยู่ 4 เขตพื้นที่ โดยมีพื้นที่เขต 1 เป็นฝั่งกรุงเทพฯ ฝั่งเหนือ พื้นที่เขต 2 เป็นกรุงเทพฯ ฝั่งตะวันตก พื้นที่เขต 3 เป็นกรุงเทพฯ ฝั่งตะวันออกและ พื้นที่เขต 4 เป็นกรุงเทพฯ ฝั่งใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเขตพื้นที่ทั้ง 4 มาทำการสุ่มเลือก และสุ่มได้พื้นที่เขต 3 เป็นกรุงเทพฯ ฝั่งตะวันออก จำนวน 30 คน



ภาพที่ 1 ฝั่งงาน (Flowchart) แสดงขั้นตอนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)

2. ตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ การใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ทักษะด้านงานขายและ ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

3. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

Learn Kan Di หมายถึง แอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับสร้างสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบมัลติมีเดียภายในองค์กรโทรคมนาคม และยังอนุญาตให้พนักงานของบริษัทพาร์ทเนอร์เข้ามาใช้งานตัวแอปพลิเคชันสามารถทำสื่อมัลติมีเดีย ในรูปแบบวิดีโอ พอดแคสต์ การทำแบบสอบถาม ข้อสอบ สร้างเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปให้พนักงานภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง ไม่จำกัดว่าจะเป็นพนักงานสังกัดใดก็ตาม

บทบาทสมมติ หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมที่ผู้สอนจัดสมมติสถานการณ์ขึ้นมา โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมขององค์กรโทรคมนาคมได้แสดงออกมาเป็นบทบาทการแสดง จากความรู้สึกรักนึกคิดของของผู้ฝึกอบรมที่ได้รับจากโจทย์ออกมาโดยใช้ความรู้ที่มาจากประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรมโดยสะท้อนออกมาเป็นกิริยาท่าทาง คำพูดที่แสดงถึงทัศนคติเจตคติของผู้ฝึกอบรมออกมา แล้วเมื่อจบการแสดงบทบาทสมมติ จะมีการอภิปรายสรุปร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้ฝึกอบรมว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นมาตรงตามวัตถุประสงค์ครั้งนั้นหรือไม่ เพื่อเป็นการส่งเสริม

ทักษะการขายเชิงรุกจากสถานการณ์จำลอง

ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม หมายถึง ผลจากการวัดความรู้ของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม จากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมเรื่อง ทักษะการขายเชิงรุก

ประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรม หมายถึง คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมจากการอบรมโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมด้วยสื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติตามเกณฑ์ 80/80 โดยใช้สูตร E_1/E_2

ทักษะด้านงานขาย หมายถึง ทักษะความชำนาญในการขาย ในการแก้ปัญหา ในการบริการเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มุ่งหวังความพึงพอใจสูงสุดจากลูกค้า ในขณะที่ตัวของผู้ซื้อหรือลูกค้าจะได้รับการสนองตอบในสิ่งที่ถูกต้องครบถ้วนเหมาะสม ส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำที่ถือว่าเป็นการขายที่ดีที่สุด โดยต้องมีส่วนประกอบของ 4 ทักษะในการขาย ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ประเภทลูกค้าตามรูปแบบ DISC, ทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า, ทักษะการปิดการขายแบบ SAB Model และทักษะการจัดซื้อโต้แย้ง

ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีเป็นท่าทีที่ความรู้สึก ความคิดเห็นของพนักงานขายสินค้าองค์กรโทรคมนาคมที่มีต่อการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติภายหลังฝึกอบรมได้รับประสบการณ์นั้นมาแล้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

1.ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองโดยใช้แผนการทดลองแบบ One Group Pretest-Posttest Design (นวลอนงค์ บุญฤทธิ์พงศ์, 2556) ดังนี้

กลุ่ม	Pre-Test	Treatment	Post-Test
กลุ่มทดลอง	T_1	X	T_2

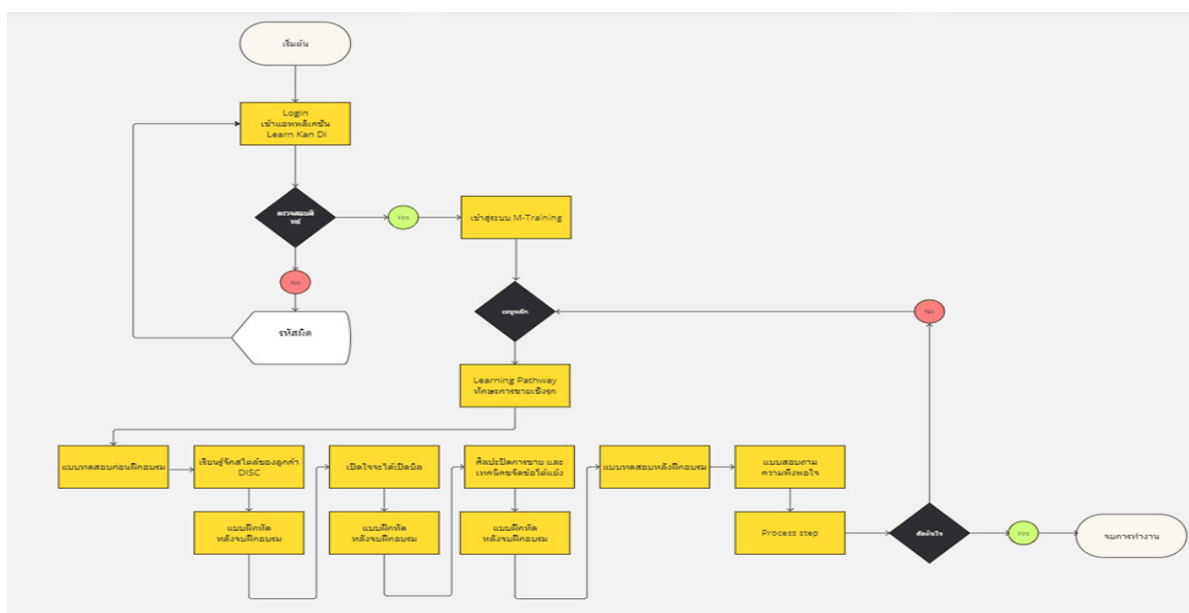
2. ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยได้แบ่งกำหนดเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์หารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

1.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด วิธีการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก กิจกรรมกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดีย และการฝึกอบรมด้วยการแสดงบทบาทสมมติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 วิเคราะห์สังเคราะห์กำหนดเป็นแบบร่างต้นแบบ (Prototype) ของรูปแบบการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีมัลติมีเดีย ผ่านแอปพลิเคชัน Learn Kan Di ซึ่งเป็นการเรียนแบบนำตนเองเป็นระบบ M-Training ขององค์กร และ ร่วมกับการฝึกอบรมแบบการแสดงบทบาทสมมติ ซึ่งจากผลการสังเคราะห์ได้ 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Output) โดยเป็นเขียนผังงาน Flowchart



ภาพที่ 2 ผังงาน (Flowchart) แสดงขั้นตอนของระบบ M-Training เรื่องทักษะการขายเชิงรุก

1.3 ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม โดยนำรูปแบบการฝึกอบรมมาให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการวัดผลตรวจสอบประเมิน โดยการประเมินจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการวัดผลจำนวน 3 ท่าน โดยทั้ง 3 ท่านเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปีในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยจะใช้วิธีการตรวจสอบและลงความเห็นชอบวิธีแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยจะเป็นสรุปความเห็นชอบในการประเมินคุณภาพของเนื้อหา ว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้มากน้อยเพียงใด เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะหรือให้ปรับแก้ส่วนใด ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแก้ไขเนื้อหาให้มีความสอดคล้องมากยิ่งขึ้นตามคำแนะนำ ในการลงสรุปความคิดเห็นถ้าผู้เชี่ยวชาญลงความคิดเห็นตรงกันมากกว่า 2 เสียงขึ้นไปถือเป็นการลงความคิดเห็นโดยสมบูรณ์ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (Likert, 1961) ประกอบด้วย เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด โดยรวมคะแนนทั้งหมด คือ ($M = 4.36$, $SD = 0.31$) แปลความหมาย รูปแบบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติเรื่อง ทักษะการขายเชิงรุก

2.1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ประกอบด้วย

1). แผนการจัดการฝึกอบรมรูปแบบการแสดงบทบาทสมมติ สำหรับพนักงานขายขององค์กรโทรคมนาคม จำนวน 4 บทเรียน ใช้ระยะเวลา 4 สัปดาห์ ดังตัวอย่างตารางที่ 1 แผนการฝึกอบรม

ตารางที่ 1 ตัวอย่างแผนการฝึกอบรม สัปดาห์ที่ 1

แผนการฝึกอบรม (สัปดาห์ที่ 1)							
หัวข้อ: “ทำความรู้จักรักลูกค้า 4 ประเภท”							
เป้าหมายหลัก: ผู้รับการฝึกอบรมสามารถอธิบายความเข้าใจเนื้อหา เรื่อง “ทำความรู้จักรักลูกค้า 4 ประเภท” และสามารถจำแนกลักษณะเด่นของลูกค้าแต่ละประเภทได้							
วัตถุประสงค์	โครงร่างเนื้อหา	กิจกรรม		การประเมินผล	แหล่งข้อมูล / สื่อที่นำมาใช้	บทบาท	
		ออนไลน์ (กิจกรรมที่ผู้เข้าอบรมดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบ M-Training)	ออฟไลน์ (กิจกรรมที่ผู้สอนเข้าไปดำเนินกิจกรรมร่วมกับผู้เข้าฝึกอบรมที่สาขา)			ผู้สอน/วิทยากร	ผู้เข้าอบรม
1. ผู้รับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบก่อนเรียนจำนวน 20 ข้อ	-	- ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ Multiple Choice จำนวน 20 ข้อ โดยกำหนดระยะเวลา (20 นาที)	ไม่มีเกณฑ์ แคลแสดงตัวเลขให้เห็นว่าก่อนเรียนได้คะแนนเท่าไร	1. แบบทดสอบเป็นรูปแบบกระดาษ เมื่อทำเสร็จให้ผู้ฝึกอบรมจะดำเนินการเก็บแล้วนำไปตรวจผลคะแนนอีกครั้ง	- ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการทำแบบทดสอบให้ครบถ้วน - ควบคุมการทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม	- ดำเนินการทำแบบทดสอบให้ครบถ้วน 20 ข้อ
1. ผู้รับการฝึกอบรมสามารถอธิบายความเข้าใจเนื้อหา เรื่อง “ทำความรู้จักรักลูกค้า 4 ประเภท”	- DISC คืออะไร - ลูกค้านิรูปแบบ DISC แต่ละประเภทมีลักษณะจุดเด่นอย่างไร	- ดู 2D Animation (10 นาที)	กิจกรรมอภิปรายแบบประชุมกลุ่มย่อย ระยะเวลากิจกรรม (15 นาที) 1. ผู้เข้าฝึกอบรมแบ่งเป็น กลุ่มละ 2-3 คน โดยให้แต่ละกลุ่มสรุปหาความหมายของ DISC คืออะไร และผู้สอนจะสุ่มเลือกตัวแทนกลุ่มอภิปรายความหมาย ระยะเวลา กิจกรรม (10 นาที) 2. ผู้เข้าฝึกอบรมแบ่งเป็นกลุ่มละ 2-3 คน โดยให้ทุกคนสลับกันอธิบายลูกค้านิรูปแบบ DISC แต่ละประเภทมีลักษณะจุดเด่นอย่างไร	ผู้ให้การฝึกอบรมใช้แบบสังเกตพฤติกรรม	1. เนื้อหา 2D Animation (จำนวน 10 นาที) (ออนไลน์) 2. แบบสังเกตพฤติกรรมรูปแบบกระดาษ (ออฟไลน์)	- เตรียมเนื้อหาสำหรับการทำกิจกรรมที่สาขา - ผู้ให้การอบรมและนำกิจกรรมตามที่กำหนดไว้	- ดำเนินการเรียนเนื้อหา 2D Animation ด้วยตนเองก่อนเข้ารับการอบรมที่สาขา - เข้าร่วมกิจกรรมอบรมที่สาขาคตามวันนัดหมายจากผู้สอน
2. ผู้รับการฝึกอบรมสามารถจำแนกลักษณะเด่นของลูกค้าแต่ละประเภท	- การขยายความลักษณะเด่นของลูกค้า - การเลือกวิธีการขายให้ตรงกับลักษณะของลูกค้า	- ดู 2D Animation (5 นาที) - ทำแบบฝึกหัดหลังเรียนแบบคำถาม True False (ไม่จำกัดเวลา)	กิจกรรมบทบาทสมมติระยะเวลา กิจกรรม (30 นาที) 1. แบ่งการทำกิจกรรมกลุ่มเป็น 3 คน โดยจะได้รับมอบหมายให้เป็น ลูกค้า, พนักงาน และ ผู้สังเกตการณ์ 2. ผู้สอนกำหนดสถานการณ์สมมติขึ้นมาว่าลูกค้านิเข้ามติดต่อหาซื้อสินค้าภายในร้านแต่มีลูกค้านิมีลักษณะต่าง ๆ ตามประเภทของ DISC โดยผู้แสดงเป็นลูกค้านิต้องแสดงบทบาทหน้าที่ และผู้แสดงเป็นพนักงานต้องแก้ไขสถานการณ์จากการรับบทบาท ส่วนผู้สังเกตการณ์ให้วิเคราะห์และวิจารณ์ ว่าสิ่งที่ทำได้ดีของเพื่อนที่รับบทบาทพนักงานเป็นอย่างไร 3. ผู้สอนสรุปผลการทำกิจกรรมครั้งที่ 1 และให้ข้อเสนอแนะ และเสนอแนะ	- แบบฝึกหัดแบบ True False ผ่านเกณฑ์ 80% (ออนไลน์) - ผู้ให้การฝึกอบรมใช้แบบสังเกตพฤติกรรมประเมิน (ออฟไลน์)	1. เนื้อหา 2D Animation (จำนวน 10 นาที) (ออนไลน์) 2. แบบทดสอบหลังเรียนแบบคำถาม True False จำนวน 5 ข้อ (ออนไลน์) 3. แบบสังเกตพฤติกรรมรูปแบบกระดาษ (ออฟไลน์) 4. สื่อภาพนิ่งอินโฟกราฟิก รูปแบบไฟล์ PNG ส่งให้ผ่านช่องทางการสื่อสารกลุ่ม Line	- เตรียมเนื้อหาสำหรับการทำกิจกรรมที่สาขา - ดำเนินการอบรมและนำสอนกิจกรรมตามที่กำหนดไว้	- ดำเนินการเรียนเนื้อหา 2D Animation ด้วยตนเองก่อนเข้ารับการอบรมที่สาขา - เข้าร่วมกิจกรรมอบรมที่สาขาคตามวันนัดหมายจากผู้สอน

ข้อมูลเพิ่มเติม: สำหรับพนักงานใหม่ที่เข้าอบรมเป็นครั้งแรกผ่านแอปพลิเคชันจะมี คำอธิบายในรูปแบบอินโฟกราฟิก เพื่ออธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ดูเบื้องต้น เช่น เมื่อเข้าไปในเนื้อหาแล้วผู้รับการฝึกอบรมจะต้องพบกับอะไรในระบบ โดยจะอธิบายการใช้งานของโปรแกรม พร้อมทั้งอธิบายแนวทางการเรียนรู้ เช่น การเรียนในบทเรียนนี้จะเรียนเนื้อหาและมีกิจกรรมทบทวนความรู้เป็นแบบฝึกหัดแบบ True False แต่จะไม่มีกรอบในแต่ละครั้งของการเข้าอบรม และจะปล่อยครั้งสุดท้ายในสัปดาห์ที่ 4 เพื่อวัดและประเมินผลการอบรมทั้งหมดจากผู้ให้การอบรม

2) สื่อมัลติมีเดีย เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก จำนวน 4 สื่อมัลติมีเดีย
ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบแผนการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ตามกระบวนการ
ใช้กระบวนการ ดังนี้

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หลักการ ADDIE Model (Donald Clark, 2015) ในการกำหนดขั้นตอน



ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analysis) การวิเคราะห์สภาพปัญหา สอบถามจากพนักงานและสังเกตจากการปฏิบัติงานของผู้ทำวิจัย วิเคราะห์
เนื้อหาหลักสูตร



ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ (Design) ได้แก่ 1) กำหนดเนื้อหาเรื่อง 2) เขียนวัตถุประสงค์ 3) นำเนื้อหาที่จัดเตรียมทั้งหมดนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านเนื้อหาและการวัดผลตรวจสอบประเมิน 4) รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบและเขียนผังงาน (Flowchart) 5) นำผังงาน (Flowchart) เสนอต่อ
อาจารย์ที่ปรึกษา 6) ออกแบบสตอรี่บอร์ด 7) ออกแบบเนื้อหาในการจัดทำคู่มือแนะนำขั้นตอนการเรียนรู้ผ่านระบบ M-Training 8) นำแบบประเมิน
ที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระตรวจสอบ 9) นำส่วนที่ออกแบบรูปแบบแผนกิจกรรมการฝึกอบรมและสื่อมัลติมีเดียเสนอ
ต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา



ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา (Development) ได้แก่ 1) การจัดเตรียมก่อนดำเนินการทำสื่อมัลติมีเดีย ได้มีการออกแบบสตอรี่บอร์ดเนื้อหาไว้
และเตรียมบทพากย์เสียงภาษาไทย สำหรับผู้ดำเนินการพากย์เสียง 2) ดำเนินการถ่ายทำสื่อมัลติมีเดียตามลำดับขั้นตอนและเนื้อหาตามที่ได้
ออกแบบสตอรี่บอร์ดและแผนการจัดการเรียนรู้ไว้ โดยใช้โปรแกรม Canva ในการสร้างเนื้อหาสื่อ 3) จัดเตรียมเสียงบรรยาย เสียงประกอบโดย
ปรับแต่งเสียงด้วยโปรแกรม CapCut 4) นำมัลติมีเดียมาตัดต่อคลิปด้วยโปรแกรม CapCut ให้มีความเหมาะสม 5) นำมัลติมีเดียที่ตัดต่อไว้แล้ว
ใส่ลงในเครื่องมือโดยการอัปโหลดหรือนำเข้าโฟลเดอร์ One Drive ของบริษัท 6) นำมัลติมีเดียที่ได้ตัดต่อไว้แล้วมาทำเป็นวีดิทัศน์ ด้วยเว็บไซต์ <https://channellearndi.ais.co.th> และ แอปพลิเคชัน Learn Kan Di



ขั้นตอนที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation) ได้แก่ 1) นำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้ออกแบบ ไปบรรจุในแผนการพัฒนาศูนย์กลางขององค์กร
2) นำเนื้อหา สื่อมัลติมีเดีย ที่พัฒนางานสำเร็จแล้ว ไปบรรจุไว้ใน ระบบ M-Training ของบริษัท 3) นำไปทดลองใช้กับผู้เข้าฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ และ
ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรม



ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผล (Evaluation) ได้แก่ 1) การประเมินด้านเนื้อหาและด้านการวัดผล ของสื่อมัลติมีเดีย เรื่อง ทักษะการขาย
เชิงรุก ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาและการนำเสนอเนื้อหา
และแบบวัดประเมินผล จำนวนละ 3 คน 2) การหาประเมินหาค่าอำนาจจำแนกความยากง่ายและความเที่ยงของแบบวัดผลที่ได้หลังจาก
การสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำผลการทำแบบทดสอบของกลุ่ม Try Out ไปใช้โปรแกรมตรวจสอบวิเคราะห์ข้อสอบและวิเคราะห์
ค่าสถิติพื้นฐาน (ปกรณัม ประจันบาน, 2552) 3) การประเมินมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อคำถาม
ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสื่อเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมิน ผลการประเมิน ระดับคุณภาพ
อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ($M = 4.36$, $SD = 0.31$) 4) การประเมินคุณภาพที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาวัดและประเมินผล
และด้านเทคโนโลยีการศึกษา 5) ประเมินผลการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แบบทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม และ แบบวัดทักษะ
สำหรับการวัดและประเมินทักษะด้านงานขายของพนักงาน 6) นำแบบประเมินความพึงพอใจไปใช้สอบถามผู้เข้าฝึกอบรม

ระยะที่ 3 การศึกษาผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่องทักษะการขายเชิงรุก

3.1 กลุ่มทดลอง คือ กลุ่มเดียวกับตัวอย่างวิจัยในระยะที่ 1

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก จำนวน 20 ข้อ ใช้ในการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ก่อนจะมีการนำไปใช้กับตัวอย่างทดลอง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อสอบรายข้อ เพื่อหาค่าความยากง่ายของข้อสอบ (Difficulty) และ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) ของกลุ่ม Try Out ใช้โปรแกรมตรวจสอบวิเคราะห์ข้อสอบและวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (ปรกรณ์ ประจันบาน, 2552)

2) แบบประเมินทักษะโดยการสังเกต เพื่อเป็นการวัดทักษะการขายสินค้าของพนักงาน โดยจะประเมิน 4 ข้อ ใช้ประเมินทักษะระหว่างฝึกอบรม โดยผู้สอนจะเป็นผู้ให้ค่าคะแนนประเมิน ระดับเกณฑ์ 5 คะแนน (Likert, 1961) เมื่อผู้อบรมแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้เป็นประจำสม่ำเสมอ, ระดับเกณฑ์ 4 คะแนน เมื่อผู้อบรมแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ค่อนข้างสม่ำเสมอ, ระดับเกณฑ์ 3 คะแนน เมื่อผู้อบรมแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ค่อนข้างน้อย, ระดับเกณฑ์ 2 คะแนน เมื่อผู้อบรมแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้น้อย, ระดับเกณฑ์ 1 คะแนน เมื่อผู้อบรมแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้น้อยมากที่สุด หรือ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรม

กำหนดพิสัยของการตีความหมายหรือการแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ดีมาก, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ดี, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง พอใช้, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ปรับปรุง และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ใช้ไม่ได้

3) แบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ

(Likert, 1961) ได้แก่ ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด, ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก, ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย และระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดพิสัยของการตีความหมายหรือการแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ดีมาก, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ดี, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง พอใช้, คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ปรับปรุง และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ใช้ไม่ได้

เกณฑ์ในการยอมรับแบบวัดคุณภาพของการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าส่งกวดงค์ไตรมาสแรก ผู้วิจัยกำหนดให้มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป โดยอ้างอิงตามเกณฑ์การประเมินค่าของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้เข้าฝึกอบรมจะได้ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม จำนวน 20 ข้อ ในรูปแบบกระดาษ โดยมีผู้สอนเป็นผู้ควบคุมการทำแบบทดสอบ

2) ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าใช้งานระบบ M-Training โดยใช้แอปพลิเคชัน Learn Kan Di ในการเข้าฝึกอบรม เนื้อหาจะเป็น Learning Pathway Sale Skill จะมีบทเรียนทั้งหมด 4 บทเรียน แต่ละบทเรียน จะมีแบบฝึกหัดท้ายบท 10 ข้อ โดยผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนให้ผ่านร้อยละ 80 ถึงจะผ่านไป ในบทถัดไปได้ เมื่อครบ 4 บทเรียน จะมีระยะเวลาการเข้าฝึกอบรมให้ 4 สัปดาห์

3) ผู้สอนดำเนินการเข้าทำกิจกรรมที่สาขาพร้อมทำการทบทวนบทเรียน ที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้เรียนผ่านระบบ M-Training ก่อนหน้าตามสัปดาห์ที่กำหนด พร้อมทำกิจกรรมอบรม บทบาทสมมติ แล้วผู้สอนใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในการประเมินผู้เข้าอบรมในการทำกิจกรรม

4) หลังจบการอบรมในสัปดาห์สุดท้าย ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของตนเอง ในรูปแบบของปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ โดยมีผู้สอนเป็นผู้ควบคุมการทำแบบทดสอบ

5) ผู้เข้าอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจ
 ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของ
 รูปแบบแผนการฝึกอบรมและสื่อมัลติมีเดียโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
 ด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 คน โดยใช้ สถิติพื้นฐาน
 ที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 (Arithmetic Mean: M) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 (Standard Deviation: SD)

2) สถิติสำหรับการหาคุณภาพและ
 การเปรียบเทียบแบบทดสอบ ได้แก่ การเปรียบเทียบ
 ผลการเข้าอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้
 สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะ
 การขายแบบเชิงรุก ด้วยการทดสอบความมีนัยสำคัญของ
 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากการทดสอบก่อน
 และหลังทดลอง โดยใช้สูตร t-test Dependent (บุญชม
 ศรีสะอาด, 2546)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดง
 บทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพ
 ตามเกณฑ์ 80/80 แสดงผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมทั้งหมด 30 คน เป็นเพศชาย 6 คน และเป็นเพศหญิง 24 คน
2. ข้อมูลการทดลองของผู้เข้าฝึกอบรม

ตารางที่ 2 คะแนนผู้เข้าฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ
 ลำดับพนักงานที่ 1 ถึง 30

(n = 30)

ลำดับ พนักงาน	กลุ่ม ทดลอง	คะแนนก่อน การฝึกอบรม	หน่วยที่ 1	หน่วยที่ 2	หน่วยที่ 3	หน่วยที่ 4	คะแนนรวม หน่วยที่1-4	คะแนนหลัง ฝึกอบรม
1	1	8.00	10.00	10.00	9.00	10.00	39.00	19.00
30	1	11.00	10.00	10.00	8.00	10.00	38.00	16.00
รวม	30	356.00	286.00	289.00	280.00	280.00	1135.00	525.00
M		11.87	9.53	9.63	9.33	9.33	37.83	17.50
SD		1.81	0.73	0.56	0.84	0.66	1.60	2.29
ร้อยละ		59.33	95.33	96.33	93.33	93.33	94.58	87.50

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดีย
 ร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรม

คะแนนทดสอบ	คะแนนเต็ม	คะแนน เต็มรวม	คะแนนรวม ที่ทำได้	M	SD	เกณฑ์	E_1/E_2
ระหว่างอบรม	40	1200	1135	37.83	1.60	80	94.58
หลังอบรม	20	600	525	17.50	2.29	80	87.50

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาท
 สมมติ เรื่อง ทักษะการขายเชิงรุก ได้ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ คะแนนเต็มระหว่างเรียนคะแนนเต็ม 40 คะแนน
 (หน่วยละ 10 คะแนน) คะแนนเต็มรวม 1200 คะแนน พนักงานสามารถทำคะแนนรวมกันได้ 1135 คะแนน มีค่าเฉลี่ย
 ของคะแนน ($M=37.83$, $SD=1.60$) จากเกณฑ์ (E_1) 80 พนักงานสามารถทำค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพ (E_1)

คิดเป็นร้อยละ 94.58 และผลการทดสอบหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 20 คะแนน คะแนนเต็มรวม 600 คะแนน พนักงานสามารถทำคะแนนรวมกันได้ 525 คะแนน ค่าเฉลี่ยของคะแนน ($M=17.50$, $SD=2.29$) จากเกณฑ์ (E_2) 80 พนักงานสามารถทำค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพ (E_2) คิดเป็นร้อยละ 87.50 พบว่า ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ $94.58/87.50$ แสดงว่ารูปแบบการฝึกอบรมโดยมีลัทธิเต๋าเดียวร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายเชิงรุก ที่สร้างขึ้นในการทดลองครั้งนี้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ $E_1/E_2=80/80$

ตอนที่ 2 ศึกษาผลการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้ลัทธิเต๋าเดียวร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

ในการศึกษาผลการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้ลัทธิเต๋าเดียวร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ประกอบด้วย 3 เรื่อง 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้า 2) ผลการประเมินคะแนนพฤติกรรมทักษะด้านการขายจากแบบสังเกตโดยผู้สอนของการฝึกอบรม และ 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม โดยมีการดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 2.1 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้า

ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้ลัทธิเต๋าเดียวร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม

(n = 30)					
การทดสอบ	คะแนนเต็ม	M	SD	t	Sig.
ก่อนการฝึกอบรม	20	11.87	1.81	12.54	0.00*
หลังการฝึกอบรม		17.50	2.29		

*p < 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การทดสอบคะแนนก่อนและหลังการฝึกอบรม แสดงให้เห็นถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมของพนักงานขายสินค้าขององค์กรโทรคมนาคมซึ่งมีผลคะแนนดังนี้ การทดสอบหลังการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยของคะแนน ($M=17.50$, $SD=2.29$) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการทดสอบก่อนการฝึกอบรม ($M=11.87$, $SD=1.81$) และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า คะแนนสอบหลังการฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม แตกต่างจากก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2.2 ผลการประเมินคะแนนพฤติกรรมทักษะด้านการขายจากแบบสังเกต

ตารางที่ 5 สรุปผลการประเมินทักษะด้านการขายจากแบบสังเกตโดยผู้สอน

(n=30)			
หัวข้อประเมิน	ระดับคุณภาพ		ความหมาย
	M	SD	
1. ทักษะการปิดการขายแบบ SAB Model	3.99	0.70	ค่อนข้างสม่ำเสมอ
2. ทักษะการจัดซื้อโต้แย้ง	3.96	0.70	ค่อนข้างสม่ำเสมอ
3. ทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า	3.93	0.73	ค่อนข้างสม่ำเสมอ
4. ทักษะการวิเคราะห์ประเภทลูกค้าตามรูปแบบ DISC	3.91	0.75	ค่อนข้างสม่ำเสมอ
เฉลี่ยรวม	3.95	0.72	ค่อนข้างสม่ำเสมอ

จากตารางที่ ๕ สรุปผลการประเมินคะแนนพฤติกรรมทักษะด้านการขายจากแบบสังเกตโดยผู้สอน ของการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมโดยภาพรวมมีผลคะแนนประเมินด้านทักษะด้านการขายอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยของ ๔ ทักษะจากการฝึกอบรม ๔ สัปดาห์ ($M=3.95, SD=0.72$) พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการปิดการขายแบบ SAB Model ($M=3.99, SD=0.70$) รองลงมาคือ ทักษะการจัดซื้อได้แย่ง ($M=3.96, SD=0.70$) อันดับที่สามคือ ทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ($M=3.93, SD=0.73$) และอันดับที่สี่คือ ทักษะการวิเคราะห์ประเภทลูกค้าตามรูปแบบ DISC ($M=3.91, SD=0.75$)

ตอนที่ ๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก

ตารางที่ ๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	M	SD	ความหมาย
๑. ด้านวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม	4.86	0.34	มากที่สุด
๒. ด้านสื่อมัลติมีเดีย	4.85	0.37	มากที่สุด
๓. ด้านความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม	4.79	0.41	มากที่สุด
๔. ด้านการฝึกอบรม	4.73	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.81	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานสังกัดองค์กรโทรคมนาคมที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมด้วยมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุกพบว่าความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการฝึกอบรมด้วยสื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.81, SD=0.40$) ค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม ($M=4.86, SD=0.34$) รองลงมาคือ ด้านสื่อมัลติมีเดีย ($M=4.85, SD=0.37$) อันดับที่สามคือ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านการฝึกอบรม ($M=4.79, SD=0.41$) และอันดับที่สี่คือ ด้านการฝึกอบรม ($M=4.73, SD=0.47$)

อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ ๑ เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

ผลการทดสอบประสิทธิภาพ (E_1/E_2) พบว่า ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 94.58/87.50 เนื่องจากผู้วิจัยได้ออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมได้เหมาะสมเป็นอย่างดี ซึ่งมีเนื้อหาที่ตรงประเด็น ชัดเจน โดยเป็นการสรุปใจความสำคัญของ เรื่องทักษะการขายเชิงรุกในแต่ละหัวข้อย่อยให้ผู้อบรมได้ศึกษาเรียนรู้แอปพลิเคชัน Learn Kan Di

โดยออกแบบการฝึกอบรมแบบทางการเพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเข้าใจเนื้อหา สามารถเข้าใจงานและเข้าถึงข้อมูลในเรื่องของทักษะการขายเชิงรุกได้อย่างง่าย และมีการออกแบบแผนกิจกรรมการฝึกอบรมโดยใช้ ADDIE Model ในการออกแบบ (สิริพร อธิประเสริฐกุล และคณะ, ๒๕๖๔) ทั้ง ๔ สัปดาห์ ได้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาบนระบบ M-Training และได้มีเข้าไปทำกิจกรรมทบทวนความรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติตามแผนกิจกรรมการฝึกอบรมตลอดทั้ง ๔ สัปดาห์ ทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับประสบการณ์การอบรมแบบผสมผสานโดยพนักงานเข้าไปเรียน

สื่อมัลติมีเดียด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน Learn Kan Di และ ผู้สอนได้เข้าไปทำกิจกรรมบทบาทสมมติที่สาขาสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง โดยมีผู้สอนเป็นผู้นำกิจกรรมโดยเชื่อมโยงความรู้เดิมของผู้อบรมที่มีการเรียนสื่อมัลติมีเดียมาก่อนหน้า แล้วจึงให้ผู้อบรมได้สลับกันแสดงบทบาทสมมติ จึงทำให้การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายเชิงรุกสำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 80/80

ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุกสำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

คะแนนทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมของพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุกเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงษ์คุณชัยเกษม (2566) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบไมโครเลิร์นนิ่งเพื่อพัฒนาความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของคุณครูโรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบไมโครเลิร์นนิ่ง เรื่องความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมพบว่า ผลการวิจัย ระบบการฝึกอบรมได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพและสามารถใช้ในการวิจัยได้ โดยมีประสิทธิภาพ ผลคะแนนหลังเรียน ($M=11.74$, $SD=1.38$) สูงกว่าผลคะแนนก่อนเรียน ($M=7.66$, $SD=1.65$) ซึ่งแสดงว่าคุณครูที่เข้าอบรมภายในระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบไมโครเลิร์นนิ่ง เพื่อพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาผลการเรียนรู้ภายในระบบการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาผลประเมินทักษะการขายเชิงรุกของพนักงานในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กร

โทรคมนาคม

ผลการประเมินคะแนนพฤติกรรมทักษะด้านการขายจากแบบสังเกตโดยผู้สอน ของการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก สำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม พบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยของ 4 ทักษะ จากการฝึกอบรม 4 สัปดาห์ ($M=3.95$, $SD=0.72$) ซึ่งค่าคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับดี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติสามารถทำให้ปรับปรุงพฤติกรรมด้านการขายไปในทิศทางที่ดีขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร อัดประเสริฐกุล และคณะ (2564) ที่ศึกษาพบว่าการพัฒนาแบบ E-Training เรื่องกฎระเบียบและสวัสดิการสำหรับพนักงาน บริษัท ชันนี เวิลด์ เคมีเคิล จำกัด มีผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนการทดสอบหลังการฝึกอบรมกับคะแนนการวัดพฤติกรรมของพนักงานโดยหัวหน้างาน พบว่ามีคะแนนวัดพฤติกรรม ($M=4.81$, $SD=0.30$)

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุกสำหรับพนักงานขายสินค้าสังกัดองค์กรโทรคมนาคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าขององค์กรโทรคมนาคม ที่มีต่อการรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม ($M=4.86$, $SD=0.34$) เนื่องจากเนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมด้วยสื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยมีผู้สอนให้คำแนะนำและทำกิจกรรมในรูปแบบ Onsite อย่างใกล้ชิด และสามารถเรียนรู้เนื้อหาได้ในรูปแบบ Online ได้สะดวก ไม่จำกัดการเข้าถึงของอุปกรณ์ทั้งส่วนตัวและบริษัท มีเนื้อหาที่อ่านเข้าใจง่ายพร้อมเสียงบรรยายและภาพประกอบ จึงส่งผลให้การประเมินในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (นริศรา บุญเที่ยง, 2561) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาด้านสื่อมัลติมีเดีย ($M=4.85$, $SD=0.37$) อันดับที่สาม

ด้านความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม ($M=4.79$, $SD=0.41$) และอันดับที่สี่ ด้านการฝึกอบรม ($M=4.73$, $SD=0.47$) ตามลำดับ เนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อมัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายเชิงรุก เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่มีการผสมผสานระหว่างการอบรมแบบออนไลน์และออนไซต์ โดยผู้มีส่วนสำคัญในการทำให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพสูงสุดคือผู้สอนต้องมีการวางแผนกิจกรรมได้เป็นอย่างดีเหมาะสมกับเนื้อหา สถานที่ เวลา ผู้รับการฝึกอบรมจึงส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยดีมากที่สุด ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา บุญเที่ยง (2561) ที่ศึกษาพบว่าความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีการศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาการทำงาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ จะช่วยตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยองค์กรจะต้องมีการจัดการเนื้อหาที่เป็นระบบ และครอบคลุมต่อการเรียนรู้ของบุคลากรต่อไป อย่างไรก็ตามโครงการ

จะต้องได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน คณะผู้บริหาร และมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ

2. สื่อประกอบที่ใช้อยู่ในระบบ M-Training บนแอปพลิเคชัน Learn Kan Di ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันโดยเฉพาะขององค์กรโทรคมนาคมเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ไปใช้กับองค์กรภายนอกได้ และ สื่อมัลติมีเดียที่ลงบนแอปพลิเคชัน Learn Kan Di ถือเป็นทรัพย์สินขององค์กรต้องได้รับการอนุญาตจากทางองค์กรก่อนการนำไปใช้ต่อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนามัลติมีเดียให้เป็นในรูปแบบการ์ตูนแอนิเมชัน โดยทำเป็นเรื่องราวรูปแบบละครสั้นเพื่อเพิ่มความน่าสนใจแล้วยังทำให้จดจำได้ง่ายขึ้น และยังถ้าเป็นมัลติมีเดียแบบปฏิสัมพันธ์ได้ จะส่งเสริมต่อการเรียนรู้ของผู้อบรมได้มากขึ้น แล้วยังเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ที่แตกต่างจากการดูและฟัง เพียงอย่างเดียว

2. ควรออกแบบการฝึกอบรมให้มีความหลากหลายนอกจากใช้วิธี บทบาทสมมติแล้ว ยังมีวิธีอื่นที่ยังสามารถไปประยุกต์ใช้ร่วมกันกับการใช้สื่อมัลติมีเดียได้หลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรมแบบสอนงาน (Coaching) หรือ การสาธิต (Demonstration) เป็นต้น เพื่อให้เกิดการฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบ และทำให้ผู้รับการฝึกอบรมไม่เกิดการพัฒนาความคิดและทักษะที่แตกต่างออกไป

3. ควรศึกษาติดตามผลหลังการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้มัลติมีเดียร่วมกับการแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ทักษะการขายแบบเชิงรุก ว่ามีความคงทนของความรู้มากน้อยเพียงใด และ ติดตามผลความสำเร็จว่า มียอดขายเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

.....

เอกสารอ้างอิง

- กิดานันท์ มลิทอง. (2542). *สรรค์สร้างหน้าเว็บและกราฟิกบนเว็บ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทะนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ. (2563). “New Normal” วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(3), 371-385. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLGISRRU/article/view/243943>
- ธนพงษ์ คุณชัยเกษม. (2566). *การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบไมโครเลิร์นนิ่งเพื่อพัฒนาความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของคุณครูโรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี. (2561). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. ราชภัฏสกลนคร]. https://gsmsis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=57421236101
- นริศรา บุญเที่ยง. (2561). *ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก*. [การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4285>
- นวลอนงค์ บุญฤทธิ์พงศ์. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สุวีริยาสาส์น.
- ปกรณ ประจันบาน. (2552). *สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยและประเมิน (Advance Statistics for Research and Evaluation)*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาวตรี ท้วมถี และดวงพร พุทธวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(3), 1056-1070.
- สิริพร อธิประเสริฐกุล, สุนิศา ศิริพิพัฒน์กุล, และณัฐพล ไร่ไพ. (2564). การพัฒนาระบบ E-Training เรื่องกฎระเบียบและสวัสดิการสำหรับพนักงาน บริษัท ชันนีเวิลด์ เคมีเคิล จำกัด. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 36(2), 43-53. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/eduku/article/view/242186>
- อนรรฆอร บุรณานนท์. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้บทบาทสมมติสำหรับนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสยาม. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 10(1), 101-108. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/256355>
- Clark, D. (2015, 27 July). *Introduction to Instructional System Design*. A Big Dog, Little Dog and Knowledge Jump Production. <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/sat.html>
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. McGraw-Hill.