

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) และเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม : กรณีศึกษาพนักงานขายของบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลท์ (Stoltz, 1997) และผศ. ชีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (2546) และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ของพนักงานขาย รวมถึงผลการขายของพนักงานก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด พูลิเทล ที่ทำหน้าที่ในแผนกแนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกต่างๆ จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9283 และโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ตามแนวคิดของ สตอลท์ (1997) และผศ. ชีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (2546)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าที่ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ทั้งโดยรวม และในทุกมิติย่อย อันได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) ด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ ($O_2 = \text{Origin}$ และ Ownership) ด้านผลกระทบ (Reach) และด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ผลการขายของพนักงานขายที่เข้ารับการฝึกอบรมในระยะเวลาหลังการฝึกอบรมไม่เพิ่มขึ้นจากระยะก่อนเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าโปรแกรมการฝึกอบรมสามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ แต่โปรแกรมการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายของพนักงานที่เข้ารับการอบรม

Abstract

This study, "AQ Training Program Testing and Sales Performance Comparison Before-After Training Program : Case Study of an Electric Equipment Company.", the objectives of this study were to test the AQ Training Program based on Stoltz (1997) and Teerasak (2546) and to compare the AQ of salesman and number of sales before and after training program.

The sample comprised 26 employees from Fujitel Limited Partnership who work as Products consultant in the department store and other retail stores. Instrument used in the research consisted of AQ questionnaire with .9283 reliability coefficient and AQ training program based on Stoltz (1997) and Teerasak (2546). The statistics used in this study were frequency, percent, mean and standard deviation. Moreover, t-test dependent was used in the hypothesis testing. The results were found as follow :

1. Salesman who have been trained will have the higher AQ as a whole and every dimension – Control, Origin and Ownership, Reach and Endurance – after the training with the significance of .05.

2. The comparison of sales result of salesman before and after training session was not increasing with the significance of 0.5.

The results indicated that the training program will increase the AQ like the idea of Stoltz (1997) who stated that the AQ can be learned, but the training will not result in the increment of sales.