

## 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 ( $O_2$  = Origin และ Ownership) ด้านผลกระทบ (Reach) และด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ผลการขายของพนักงานขายที่เข้ารับการฝึกอบรมในระยะเวลาหลังการฝึกอบรมไม่เพิ่มขึ้นจากระยะก่อนเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าโปรแกรมการฝึกอบรมสามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ แต่โปรแกรมการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายของพนักงานที่เข้ารับการอบรม