

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจการค้ามีการแข่งขันสูงมาก เนื่องจากความเจริญด้านเทคโนโลยี ทำให้โลกยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นโลกที่ไร้พรมแดน (Globalization) ซึ่งภาวะดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านการค้า และอุตสาหกรรมจำเป็นต้องทำการสรรหาคูคณากรที่กอบด้วยทักษะ ความสามารถ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2544) แต่จากการศึกษาพบว่าปัจจัยหนึ่งที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทค้าส่งและค้าปลีกของไทย โดยรวมอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกของนักลงทุนต่างชาติ ซึ่งเป็นจุดอ่อนทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ คุณภาพบุคลากรด้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่ก้าวหน้า ทำให้ไม่สามารถรักษาคณตีมืมือไว้ได้ ดังนั้น มาตรการหนึ่งทีควรดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการและบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมาควรมีหลายระดับเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มที่เข้ารับการอบรม การอบรมควรใช้วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในเชิงปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างแท้จริง การอบรมไม่ควรมุ่งเน้นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว แต่ควรมุ่งเน้นในเชิงคุณภาพควบคู่กันไป (เอ็กเซลเลนท์ บิสเนส แมเนจเม้นท์, 2544)

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคนล้วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจค้าปลีกทั้งสิ้น ไมเคิล เลวี และปาโชนา เวลส์ (Levy and Weitz, 1998, p.7) กล่าวถึงธุรกิจค้าปลีกว่าเป็นการขายสินค้าและบริการสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย ธุรกิจค้าปลีกจึงมีความสำคัญต่อทุกคน รวมถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวมของชาติ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรด้านค้าปลีกของไทยอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเติบโตในธุรกิจค้าปลีก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับวิสาหกิจขนาดใหญ่จากต่างชาติ

พนักงานขายสินค้าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญมากในธุรกิจค้าปลีก เนื่องจากถือได้ว่าเป็นผู้ที่ต้องใกล้ชิดลูกค้า ในการบริการและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้กับลูกค้า เพราะพนักงานขายเป็นผู้ค้นหาความต้องการของลูกค้า และตอบสนองด้วยการนำเสนอสินค้าที่ตรงกับ

ความต้องการของลูกค้า (ชวนจิตร ฐะทอง, 2544) จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานขายเป็นผู้กำหนดความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีก แต่จากตัวเลขข้อมูลปัจจุบันมีคนเข้าทำงานในธุรกิจค้าปลีกมากกว่า 100,000 คนต่อปี และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงถึง 4-5% ต่อเดือน (เลียมแก้ว สิทธิไชย, 2545) จะเห็นได้ว่าการเคลื่อนไหว หรือเข้าออกของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจค้าปลีกนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเข้าทำงาน และการออกจากงานพนักงานมีอัตราการหมุนเวียนค่อนข้างสูง ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจ

และในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทำให้ทุกคนต้องเผชิญกับปัญหาสถานการณ์ที่ต้องอดทนทั้งสิ้น เช่น ปัญหาสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาเพื่อนร่วมงาน หรือปัญหาส่วนตัวของแต่ละคน ซึ่งปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ นี้ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้อยลง ส่งผลต่อยอดขาย และรายได้ที่จะสร้างให้กับองค์กร ดังนั้นหากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถอดทน พากเพียรไม่ว่าจะเผชิญกับแรงกดดันใดๆ บุคคลนั้นก็จะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จได้ ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2538 อ้างถึงใน วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขายที่จะต้องทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการขายที่บริษัทตั้งไว้

นอกจากนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือ Adversity Quotient (AQ) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตและการงาน ถ้าใครมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมาก ก็มีความอดทนเพียรพยายามมีพลังที่จะฟันฝ่าได้มาก ใครมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคน้อยเวลาพบอุปสรรคก็มักยอมแพ้หรือหาหนทางหลีกเลี่ยงถอยหนี หรืออาจเลิกล้มไปในที่สุด (วิทยา นาควัชระ, 2544) และ สตอลท์ (2548) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถฝึกฝน และพัฒนาให้เกิดขึ้นได้

และเนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถฝึกฝน และพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ (Johnson, 2005) จึงได้มีโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคขึ้น

ซึ่งในการฝึกอบรมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลฝึกอบรมเพื่อนักฝึกอบรมจะได้ทราบคำตอบว่า

1. การฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใด ๆ หรือไม่
2. ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น เป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือไม่

3. การเปลี่ยนแปลงแบบนี้จะสามารถเกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ได้หรือไม่ การที่นักจัดการฝึกอบรมจะมีความมั่นใจในคำตอบที่ได้มากหรือน้อยเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ หากวิธีการที่ใช้มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ถูกต้องตามหลักการประเมินผล ข้อสรุปที่ได้ย่อมมีความน่าเชื่อถือมาก แต่ถ้าวิธีการที่ใช้ ขาดระบบระเบียบ ไม่ถูกต้องตามหลักการ ข้อสรุปที่ได้ก็ย่อมมีความน่าเชื่อถือน้อย สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์ จะมีคุณลักษณะเด่นสามประการ ดังต่อไปนี้คือ การสุ่มตัวอย่าง การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม และการใช้กลุ่มควบคุม (ชูชัย สมितिไกร, 2542) และการทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างเป็นวิทยาศาสตร์นี้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมเป็นผลมาจากการฝึกอบรมจริง

นอกจากนี้ จากการศึกษาที่บริษัท เอสบีซี เทเลคอมมิวนิเคชั่น พบว่า พนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง จะมีผลการปฏิบัติงานในส่วนขออันดับยอดขาย ส่วนแบ่งการขาย และยอดขายสุทธิ สูงกว่าพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำกว่าถึงร้อยละ 166, 150 และ 106 ตามลำดับ (Stoltz, 2000, p.24) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในองค์กรของไทย เพื่อให้ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย

โดยองค์กรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นวิสาหกิจของไทย ที่ประกอบธุรกิจจัดจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีแผนที่ทำหน้าที่ขายสินค้าในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีก พนักงานขายในแผนกนี้จะต้องทำหน้าที่ในการแนะนำและเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า ในการเสนอขายแต่ละครั้งนั้น มีโอกาสที่จะถูกปฏิเสธจากผู้ซื้อค่อนข้างมาก ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคน่าจะมีส่วนช่วยเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และส่งผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งถ้าจะวัดในเชิงรูปธรรมในทางธุรกิจก็คือยอดขายนั่นเอง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม : กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสำหรับพนักงานขายให้เกิดประสิทธิภาพ

สูงสุด และสามารถนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน และชีวิตประจำวันได้จริง ทั้งนี้เพื่อป้องกันการเกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรม และองค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านการขายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคตามแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) และ ผศ. วีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ของพนักงานขายก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการขายของพนักงานขายก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยทำการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และผลการขายก่อนและหลังเข้าโปรแกรมการฝึกอบรม (Single Group, Pre-test and Post-test Design) ซึ่งคะแนนที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
2. การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งสนใจศึกษาถึงอิทธิพลหรือความแตกต่างระหว่างเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งการงาน และสถานภาพทางครอบครัว

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด พุทธิเทล ในแผนกที่ทำหน้าที่แนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกต่าง หรือที่เรียกว่า พนักงาน พี.ซี. (Product Consultants) จำนวน 32 คน

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

1) เปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานขายก่อน และหลังการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (Control) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O_2 = Origin และ Ownership) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (Reach) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 5

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) โดยรวม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

2) เปรียบเทียบระดับผลการขายของพนักงานขายก่อน และหลังการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 6

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลการขายหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม