บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) และผศ. ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546)

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ของพนักงานขายก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการขายของพนักงานขายก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทำหน้าที่แนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกต่างๆ หรือที่เรียกว่า พนักงานพี.ซี. (Product Consultants) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ต้องการศึกษาเป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟูจิเทล ที่ทำหน้าที่ในแผนกแนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้าและร้านค้าปลีกต่างๆ จำนวน 32 คน ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้จัดการแผนกในการนัดกลุ่มประชากรทั้งหมดเข้ามาทำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคก่อนการฝึกอบรม และเข้ารับการฝึกอบรม

แต่เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม 6 คน ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในครั้งสุดท้าย และไม่ได้ทำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคหลังการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคก่อนและหลังการฝึกอบรมจากผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมครบตามจำนวนเวลา มาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 26 ชุด ซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. <u>แบบสอบถาม</u> แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ของสตอลท์ (Stoltz,1997) และดัดแปลงบางข้อคำถามของ วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) แบบสอบถามมีจำนวน 80 ข้อ โดยโดยวัดมิติทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

2. โปรแกรมการฝึกอบรม

โปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ ผศ. ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) และสตอลท์ (Stoltz, 1997)

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้ใช้การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานได้ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะกลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.2 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.9 ระยะเวลาที่เคยทำงานทั้งหมด อยู่ในช่วง 6- 10 ปี ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ อยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 42.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 46.2 และมีระดับการศึกษาระดับมัยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. ร้อยละ 57.7

2. ข้อมูลทั่วไปของตัวแปร

คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างภายหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นในทุกมิติ รวมถึงคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยมิติที่คะแนนเฉลี่ยภายหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ มิติด้านผลกระทบ

ในขณะเดียวกัน พบว่า ยอดขายเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างลดลงภายหลังการฝึกอบรมลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับยอดขายก่อนการฝึกอบรม

3. การอภิปรายสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (Control) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O_2 = Origin และ Ownership) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (Reach) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) โดยรวม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ยอมรับ
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลการขายหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 5.1 สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (Control) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าโปรแกรมการเรียนรู้สามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านการควบคุม (Control) ได้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p. 58)

และสอดคล้องกับการวิจัยของ นันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547) ซึ่งพบว่า เยาวชนกระทำผิดชายในกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้ จะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านการควบคุม (Control) ในระยะหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งผลที่จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p. 58)

เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อวิเคราะห์จากข้อคำถาม พบว่า มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อที่คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างภายหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม ได้แก่

ข้อที่ 9

9. ในวันนี้คุณได้สัญญาว่าจะมาร่วมงานวันเกิดของลูกสาวคุณที่เจอกันนานๆ ครั้ง แต่ในขณะที่คุณได้รับมอบงานสำคัญที่หัวหน้าอยากให้งานเสร็จวันนี้เช่นกัน คุณจะ.....

ยกเลิกสัญญาด้านใดด้านหนึ่ง	1	2	3	4	5	พยายามหาทางสำเร็จให้ได้ทั้ง 2 อย่าง

และข้อที่ 37

37. คุณและเพื่อนร่วมงานถูกสั่งให้มาทำงานเร่งด่วนในวันหยุดอย่างกระทันหัน คุณจะแสดงอาการ.....

โธ่ แย่จริง แทนที่จะได้พักผ่อนในวันหยุด	1	2	3	4	5	ไม่เป็นไร ช่วยกันทำงานเดี๋ยวก็เสร็จได้ไปพัก

ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม 0.46 และ 0.04 คะแนน ตามลำดับ โดยที่ทั้ง 2 ข้อคำถามเป็นข้อคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องในเรื่องการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง แต่ได้คะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม จึงสามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการนำความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคไปใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O_2 = Origin และ Ownership) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าโปรแกรมการเรียนรู้สามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O_2 = Origin และ Ownership) ได้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p. 58)

และสอดคล้องกับการผลวิจัยของนันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547) ซึ่งพบว่า เยาวชนกระทำผิดชายในกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O_2 = Origin และ Ownership) ในระยะหลังการทดลองสูงขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่สูงขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมก็ตาม

เมื่อวิเคราะห์จากข้อคำถาม พบว่า มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อที่คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างภายหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม เช่นเดียวกับสมติฐานที่ 1 ได้แก่

ข้อที่ 10

10. คุณถูกต่อว่าจากลูกค้าอย่างรุนแรง เพราะแคชเชียร์กดเงินผิดเกินไป 200 บาท ในขณะที่คุณเป็นพนักงานขาย กลับถูกต่อว่า คุณจะ.....

รู้สึกโกรธลูกค้า และแคชเชียร์เพราะไม่ใช่ความผิดของตน	1	2	3	4	5	กล่าวขอโทษลูกค้า ในความผิดพลาด และนำบิลไปให้แคชเชียร์คิดเงินใหม่

และข้อที่ 14 ที่ว่า

14. เมื่อเอกสารสำคัญถูกส่งไปยังผู้บริหารล่าช้า และถูกตำหนิ ทั้งที่คุณจัดทำเอกสารดังกล่าวเสร็จแล้ว และส่งไปให้หัวหน้าแผนกเซ็นตั้งแต่ 2 สัปดาห์ก่อน คุณจะ.....

คิดว่าหัวหน้าแผนกต้องรับผิดชอบ	1	2	3	4	5	คิดว่าเป็นความรับผิดชอบของตนด้วยที่ไม่ติดตามงาน

โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม 0.19 และ 0.04 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้เช่นเดียวกับสมมติฐานที่ 1 ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการนำความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคไปใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าการทำงานเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (Reach) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าโปรแกรมการเรียนรู้สามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านผลกระทบ (Reach) ได้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p. 58)

และสอดคล้องกับการวิจัยของนันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547) ซึ่งพบว่า เยาวชนกระทำผิดชายในกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้ จะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านผลกระทบ (Reach) ในระยะหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p.58)

เมื่อวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่ามีข้อคำถามที่คะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมไม่เปลี่ยนแปลง ได้แก่

ข้อที่ 11

11. ถ้าบริษัทของคุณประสบปัญหาขาดทุนอย่างหนักจนล้มละลาย และคุณถูกปลดออกจากงาน คุณจะ.....

รู้สึกตกใจ ทำใจไม่ได้ คิดว่าคงอดตายแน่ๆ ยิ่งตอนนี้หางานลำบากอยู่	1	2	3	4	5	สู้ต่อไป อย่างไรก็ยังมีเงินชดเชย ในไม่ช้าต้องหางานใหม่ได้

ซึ่งสาเหตุที่ข้อคำถามนี้มีคะแนนเฉลี่ยไม่มีการเปลี่ยนแปลง น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่บริษัทแห่งนี้มีความมั่นคงการทำงาน พนักงานจึงไม่ได้คิดถึงเรื่องการล้มละลายของบริษัทและถูกปลดออกจากงานในสถานการณ์จริง

สมมติฐานที่ 4 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าโปรแกรมการเรียนรู้สามารถเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) ได้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p.58)

และสอดคล้องกับการผลวิจัยของนันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547) ซึ่งพบว่า เยาวชนกระทำผิดชายในกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) ในระยะหลังการทดลองสูงขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่สูงขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมก็ตาม

เมื่อวิเคราะห์จากแบบสอบถามเพิ่มเติม พบว่า มีข้อคำถามจำนวน 1 ข้อที่คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างภายหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม ได้แก่

ข้อที่ 20

20. รุ่นน้องในที่ทำงานได้เลื่อนตำแหน่งแซงคุณไป โดยคุณคิดว่าคุณน่าจะมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นมากกว่า คุณรู้สึกผิดหวังและคุณคิดว่า.....

คุณคิดว่าไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตลอดไป เพราะหัวหน้าอาจไม่ชอบเรา	1	2	3	4	5	ตั้งใจทำงานและพัฒนาความสามารถตนเอง ไม่นานหัวหน้าต้องเห็นความสามารถของเรา

ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยภายหลังการฝึกอบรมน้อยกว่าก่อนการฝึกอบรม 0.23 คะแนน และเมื่อวิเคราะห์จากเนื้อหาในข้อคำถาม น่าจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรแห่งนี้อาจจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่ง โดยยึดติดกับตัวบุคคลเป็นสำคัญ ไม่ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งด้วยความสามารถในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) โดยรวม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มตัวอย่างที่ได้เข้าโปรแกรมการฝึกอบรมมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ในมิติด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความยืดเยื้อของปัญหาสูงขึ้นในระยะหลังการฝึกอบรมสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ (Stoltz, 1998, p. 58) และสอดคล้องกับการวิจัยของจอห์นสัน (2005) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง AQ กับผลการปฏิบัติงานในบริษัท ซันไมโครซิสเต็ม โดยการวัดระดับ AQ 2 ครั้ง คือในวันที่มีการฝึกอบรม AQ และหลังจากได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว 90 วัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าผลของการฝึกอบรมความสามารถและฟันฝ่าอุปสรรค มีผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนของความสามารถและฟันฝ่าอุปสรรคเพิ่มขึ้น

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มสูงขึ้นในทุกมิติดังสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา และเมื่อพิจารณาคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของผู้เข้ารับการอบรมรายบุคคล พบว่า จากจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 26 คน มีผู้ที่มีคะแนนจากแบบสอบถามหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 23 คน คะแนนเท่าเดิม 1 คน และ คะแนนจากแบบสอบถามหลังการฝึกอบรมลดลง 2 คน อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เพิ่มขึ้นอาจจะไม่ได้มาจากโปรแกรมการฝึกอบรมเท่านั้น ดังความเห็นของนันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547, น.157) ที่ได้ให้ความเห็นว่า “ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งไม่จำเป็นว่าการเรียนรู้นี้ต้องมาจากโปรแกรมการเรียนรู้เท่านั้น สิ่งแวดล้อมต่างๆ ก็อาจจะมีผลกระทบต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้เช่นกัน” ดังนั้นระยะเวลาในการฝึกอบรมที่ไม่ต่อเนื่อง และการเว้นระยะในการเก็บข้อมูลก่อนและหลังการวิจัยจึงอาจส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นและลดลงของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้

นอกจากนี้แล้ว การตอบแบบสอบถามหลังจากการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างภายหลังการฝึกอบรมสิ้นสุดทันทีอาจส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างอาจมีการเบี่ยงเบนการตอบให้ตรงตามทฤษฎีที่ได้รับการฝึกอบรมมา และตอบแบบสอบถามเพื่อให้คะแนนในของตนสูงขึ้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำประเมินโปรแกรมการฝึกอบรมในรูปแบบ time –series (Single Group, Time series design) เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และทำให้ทราบถึงผลของโปรแกรมการฝึกอบรมในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม จากคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมของผู้เข้าอบรมที่เพิ่มขึ้นภายหลังการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญนี้ ทำให้เชื่อได้ว่าโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้จริงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สมมติฐานที่ 6 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลการขายหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลการขายหลังการฝึกอบรมแตกต่างจากยอดขายก่อนเข้ารับการฝึกอบรม แต่จากการวิเคราะห์ พบว่า ยอดขายรวม

หลังการฝึกอบรม น้อยกว่าก่อนเข้ารับการอบรม จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ที่ว่าพนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลการขายหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจอห์นสัน (2005) ในบริษัท ซัน ไมโครซิสเต็ม ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับผลการขายในปีงบประมาณ 2002

แต่ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ชวนจิตร ธุระทอง (2544) ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ซึ่งใช้การบริหารการขายเป็นมิติหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงอาจวิเคราะห์ได้ว่าสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในห้างสรรพสินค้าแล้ว ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค อาจจะไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขายโดยตรง

จากการวิเคราะห์ยอดขายรายบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 26 คน พบว่ามีผู้ที่ทำยอดขายในระยะหลังเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าระยะก่อนเข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 4 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นผู้ที่ได้คะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงขึ้นหลังจากเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงขึ้นภายหลังเข้ารับการอบรมก็ไม่ได้มียอดขายที่สูงขึ้นตามไปด้วย แม้แต่ผู้ที่ได้คะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมสูงที่สุด ก็มียอดขายลดลง โดยอาจเป็นสาเหตุมาจากการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงการเรียนในระดับการรู้คิด (Cognitive) เท่านั้น และไม่ได้มีการถ่ายโอนการเรียนรู้ (Transfer of learning) ไปสู่ระดับพฤติกรรม (Behavior) ในการทำงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดสภาพการทำงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยให้มีการนำความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมาใช้ในการทำงานโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขาย เพื่อให้เกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ไปสู่การนำไปใช้ระโยชน์ในการทำงาน เช่น จัดกิจกรรมโดยให้พนักงานเสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาการทำงาน จัดทำคู่มือการตรวจสอบเป้าหมายของตนเองและวิธีการบรรลุเป้ายอดขาย เป็นต้น

เนื่องจากผลการขายจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสอดแทรกภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้แทรกเข้ามาในการวัดผล เช่น การเลือกจัดรายการส่งเสริมการขายของห้างสรรพสินค้าและร้านค้าปลีกที่แตกต่างกัน กิจกรรมทางการตลาดของบริษัทและของคู่แข่ง

เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจจะส่งผลกระทบต่อยอดขายสินค้า อันเป็นสาเหตุให้การทดสอบสมมติฐานนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกขาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟูจิเทล เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยเพิ่มเติม พบว่า สินค้าหลักขององค์กรแห่งนี้ คือ โทรศัพท์สำหรับใช้งานภายในบ้าน และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นสินค้าที่มีการแข่งขันสูงมาก (เจริญ มีล้อม, สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2550) และเป็นสินค้าที่มียี่ห้อที่มีส่วนแบ่งทางการตลาด แต่เดิมสินค้าประเภทนี้วางขายโดยยี่ห้อที่มีชื่อเสียงระดับกลางและราคาไม่สูงนัก โดยมีเป้าหมายในกลุ่มลูกค้าระดับกลางและล่าง แต่ในปัจจุบัน มียี่ห้อสินค้าที่มีชื่อเสียงในระดับบนเริ่มหันมาสนใจกลุ่มลูกค้าในระดับกลางและระดับล่างมากขึ้น โดยเฉพาะยี่ห้อที่มีชื่อเสียงระดับบนและเป็นที่ยอมรับเรื่องคุณภาพจากประเทศสหรัฐ อเมริกา และประเทศญี่ปุ่น ได้ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดหลากหลายรูปแบบเพื่อแย่งชิงกลุ่มลูกค้าในระดับกลางและล่าง ซึ่งภาวะการแข่งขันนี้ส่งผลกระทบต่อยอดขายสินค้าเป็นอย่างมาก

โดยในระหว่างช่วงที่เก็บข้อมูลยอดขายในการวิจัยครั้งนี้คู่แข่งซึ่งเป็นยี่ห้อสินค้าที่มีชื่อเสียงในระดับบนจากประเทศสหรัฐอเมริกา ได้นำเข้าสินค้าจากราคาถูกประเทศจีนมาจำหน่ายโดยใช้ยี่ห้อสินค้าที่มีชื่อเสียงในห้างสรรพสินค้าที่มียอดขายสูงของบริษัท ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2549 ทำให้ส่งผลกระทบต่อยอดขายของพนักงานที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าดังกล่าว ทำให้ยอดขายสินค้าระยะหลังการฝึกอบรมต่ำกว่าก่อนการฝึกอบรม

นอกจากนี้แล้ว การจัดเรียงสินค้าก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลต่อยอดขายสินค้า เนื่องจากสินค้ายี่ห้อที่มีชื่อเสียงจากประเทศญี่ปุ่น ได้จัดเรียงสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า ในรูปแบบของ 1 ชั้นวาง 1 ยี่ห้อสินค้า (One Brand One Point) คือ ใน 1 ชั้นวาง มีสินค้ายี่ห้อเดียวกันแต่หลายประเภทสินค้าวางจำหน่ายในราคาที่แตกต่างกัน สิ่งนี้ทำให้ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อโดยใช้ยี่ห้อมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่มียี่ห้อระดับบนแต่ขายสินค้าราคาถูก ทำให้สินค้าที่เป็นยี่ห้อระดับกลางและล่างมียอดขายที่ลดลง ซึ่งรวมถึงสินค้าขององค์กรที่ทำการศึกษานี้ด้วย

ทั้งนี้ในระหว่างช่วงระยะเวลาการวิจัยไม่ได้มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย ทั้งในส่วนของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟูจิเทล ห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าปลีกต่างๆ ดังนั้น การจัดรายการส่งเสริมการขายของสินค้ายี่ห้ออื่นจึงส่งผลให้ยอดขายภายหลังการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างต่ำกว่าก่อนการฝึกอบรม

ปัญหาที่พบในการวิจัย

1. แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแบบประเมินที่ต้องใช้สมาธิในการตอบ และมีจำนวนข้อคำถามมาก

2. เนื่องจากแบบสอบถามในแต่ละข้อมีรูปแบบการให้คะแนนแบบ 2 ขั้วที่มีความแตกต่างกัน (Bipolar rating scales) ซึ่งเป็นรูปแบบการให้คะแนนที่ซับซ้อน ผู้วิจัยจึงต้องอธิบายขั้นตอนการทำแบบสอบถามให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจก่อนทำแบบสอบถาม

3. เนื่องจากบริษัทที่ศึกษาเป็นบริษัทที่ใช้เวลาการทำงานตามเวลาการทำงานในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีก ทำให้ไม่สามารถทำการอบรมอย่างต่อเนื่องจนจบหลักสูตรภายในระยะเวลาเดียวกันได้ และผู้อบรมมีเวลาที่จำกัดในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง จึงจำเป็นต้องแบ่งหลักสูตรการอบรมออกเป็น ครั้งย่อยๆ 3 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง

4. ในการฝึกอบรมครั้งสุดท้าย ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 6 ท่าน ไม่สามารถเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากติดระยะเวลาการทำงานของห้างสรรพสินค้าที่มีความเคร่งครัดในเรื่องเวลาการเข้าทำงาน ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง ก่อนการฝึกอบรม (Pre test) และหลังการฝึกอบรม (Post test) มาใช้ในการวิเคราะห์ผล

5. มีตัวแปรจากปัจจัยภายนอก (External Variable) ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ส่งผลต่อยอดขาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวิจัยมีมาก เช่น การจัดโปรโมชั่นของร้านค้าปลีกต่างๆ รูปแบบการจัดเรียงสินค้าที่จะส่งผลต่อการมองเห็นของผู้ซื้อ หรือสินค้าใหม่ที่ออกมาในช่วงเดือนต่างๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. เนื่องจากผู้เข้าอบรมไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเต็มรูปแบบมาก่อน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการอบรมครั้งนี้เป็นอย่างมาก และมีข้อคิดเห็นที่ดีต่อการฝึกอบรม (ดังแสดงในภาคผนวก จ) จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need) เพื่อการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมกับความจำเป็นของพนักงาน ความจำเป็นของงาน ความจำเป็นของแผนกงาน และความจำเป็นขององค์กรต่อไป

2. สำหรับผลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการขาย ควรจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมที่พัฒนาทักษะการขายโดยตรง เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานในการขาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และยอดขายมากกว่าหลักสูตรด้านอื่น

3. ควรมีการกระตุ้นพนักงาน เพื่อคงระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้สูงอย่างคงเส้นคงวา ภายหลังจากการฝึกอบรม เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการขายที่ประสบความสำเร็จ หรือการให้รางวัลกับผู้ที่มีพัฒนาการด้านยอดขายสูงสุด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการขยายการศึกษาไปในกลุ่มนักขายที่มีรูปแบบการขายที่แตกต่างกัน เช่น นักขายตรง นักขายประกันชีวิต เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และจะได้หลักสูตรที่มีความเหมาะสมกับพนักขายทุกรูปแบบ

2. ควรมีการพัฒนาแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้เป็นแบบสอบถามมาตรฐาน สำหรับกลุ่มพนักงานขายชาวไทยโดยเฉพาะ

3. ในการศึกษาวิจัยที่มีการฝึกอบรม ควรจะจัดการฝึกอบรมในระยะเวลาที่ต่อเนื่องกัน เพื่อผลการศึกษาที่มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาวิจัยในรูปแบบการทดลอง (Ideal Experimental Design) เพื่อผลการวิจัยที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม การคัดเลือกผู้เรียนโดยการสุ่ม ทดสอบก่อน-หลังฝึกอบรม ในกลุ่มที่คัดเลือก เพื่อเปรียบเทียบผลของโปรแกรมการฝึกอบรมและผลของการทดสอบก่อนฝึกอบรมได้

5. ควรมีการควบคุมปัจจัยภายนอก (External Variables) ที่จะส่งผลต่อยอดขายสินค้าในการวัดผลด้านประสิทธิภาพการขาย หรือมิติอื่นเพิ่มเติมในการวัดผลการปฏิบัติงานของนักขาย นอกเหนือจากยอดขาย เพื่อให้ได้การวัดประสิทธิภาพของพนักงานขายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

6. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานขายของบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ดังนั้นการนำผลการวิจัย และรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ในมุมมองด้านอื่นหรือกลุ่มผู้รับการอบรมอื่น ควรพิจารณาอย่างรอบคอบ