

แนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัทตรีไทยมาร์เก็ต
ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

Enhancing Service Skills of Retail Business Workers: A Case Study of Trithai
Market in Khon Kaen Municipality

ณัฐนิชาพร ลีพฤติ¹ และ อมรรวรรณ รังกุล²

Nutnichaporn Leepurt¹ and Amornwan Rangkoon²

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{1, 2}

College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University^{1, 2}

Corresponding Author, E-mail: Nutnichapornl@kkumail.com

Received: September 10, 2024

Revised: December 29, 2024

Accepted: December 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณลักษณะของแรงงาน การเรียนรู้ของ Kolb และการฝึกอบรมเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและความถี่

ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก ของบริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ที่สำคัญ ได้แก่ 1) ขาดทักษะการจัดการความเครียด 2) ขาดการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า 3) ขาดการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง 4) ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและโปรโมชั่น 5) ขาดทักษะด้านเทคโนโลยี และ 6) ขาดทักษะการนำเสนอขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ และได้ทำการเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ได้แก่ โครงการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะแรงงาน หลังจากดำเนินโครงการไปแล้ว 1 เดือน พบว่า พนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนี้ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า เพิ่มขึ้น ร้อยละ 137.50 ทักษะด้านการขาย เพิ่มขึ้น ร้อยละ 150.00 ทักษะด้านการจัดการ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 157.14 ทักษะการบริหารจัดการร้าน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 120.00

คำสำคัญ: การยกระดับทักษะแรงงาน, ธุรกิจค้าปลีก, พนักงานขาย

Abstract

This study aimed to study the problems and causes of problems of labor skills and in the retail sector of Trithai Market Company, and to propose the guideline to improve the skills of labor in the retail sector of Trithai Market Company in Khon Kaen Municipality. This study was applied theories on human resource development, labor characteristics, Kolb's

learning and training. There was a qualitative research, that used the interview method with 15 informants. Content analysis and frequency were analyzed data.

The results of the study found that the main problem of labor skills in the retail sector of Trithai Market Company in Khon Kaen Municipality were 1) lack of stress management skills, 2) lack of problem solving and complaints to customers, 3) lack of inventory management, 4) lack of knowledge about products and promotions, and 5) lack of technology skills and 6) Lack of product presentation skills. The guideline to improve the skills of labor in the retail sector of Trithai Market Company in Khon Kaen Municipality, there was the training project to improve labor skills. After the project had been implemented for 1 month, it was found that employees had increased worker skills; communication and customer service skills increased 137.50%, sales skills increased 150.00%, management skills increased 157.14%, and store management skills increased by 120.00%.

Keywords: Guidelines, Upgrading labor skills, Retail business, Saler

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกเป็นหนึ่งในธุรกิจสาขาบริการจัดจำหน่ายโดยเป็นตัวกลางที่ช่วยกระจายสินค้าสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค จึงทำให้ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (ฐายิกา กสิวิทย์อำนาจ, 2561) โดย ปี พ.ศ. 2566 ธุรกิจค้าปลีกมีมูลค่าทางเศรษฐกิจ 3.7 ล้านล้านบาท คิดสัดส่วนเป็นร้อยละ 16.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศสูงเป็นอันดับสองรองจากภาคอุตสาหกรรมการผลิต (นรินทร์ ตันไพบูลย์, 2565) อีกทั้งธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจพื้นฐานของไทยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและมีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจค้าปลีกมีการจ้างงานมากกว่า 2.9 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของการจ้างงานทั้งประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) ธุรกิจค้าปลีกมีการเติบโตเพิ่มขึ้น เนื่องจากได้รับแรงหนุนจากการฟื้นตัวของการบริโภคและการท่องเที่ยวในประเทศ ส่งผลให้เกิดการจ้างงานเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ การจ้างงานในภาคธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ที่มีทิศทางของการดำเนินธุรกิจเพื่อขยายสาขาหน้าร้านควบคู่กับการพัฒนาช่องทางตลาดออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ อันจะช่วยสร้างความแตกต่างและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้ การจ้างงานของธุรกิจค้าปลีกจึงต้องการพนักงานที่มีทักษะแรงงานด้านการขายและภาคบริการ ซึ่งหนึ่งประเด็นของการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เพื่อยกระดับแรงงานให้สอดคล้องกับความสามารถเฉพาะบุคคล และความต้องการของตลาดแรงงาน

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน จากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักธุรกิจ อาจมีการชะลอการจ้างงานเพิ่ม ดังนั้นการเพิ่มทักษะในการยกระดับแรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเป็นการลดต้นทุนอย่างหนึ่งให้ภาคธุรกิจ ซึ่งอัตราผลตอบแทนมีความสำคัญต่อการเพิ่มทักษะให้กับแรงงาน หากพนักงานมีทักษะหลายอย่างหรือมีความสามารถในการทำงานมากกว่าพื้นฐานของงานที่ได้รับมอบหมาย ต้นทุนการจ้างแรงงานเพิ่มจะลดลงเพราะไม่จำเป็นต้องจ้างพนักงานหลายคน แต่เปลี่ยนมาเพิ่มอัตราค่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นจากระดับทักษะความสามารถของแรงงานที่แทน จากที่ใช้อัตราค่าจ้างแรงงานตามที่กฎหมายกำหนดค่าแรงงานขั้นต่ำอยู่ที่ 340 บาทต่อวัน ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมนั้น การที่แรงงานยังมีการใช้ค่าแรงขั้นต่ำนั้นเกิดการไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน อาจทำให้เกิด

ภาวะหนี้ที่สูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการเกิดหนี้สูญได้ หากแรงงานยังมีรายได้น้อยและขาดโอกาสในการเพิ่มรายได้ อาจทำให้เกิดภาระหนี้สินสูงขึ้นตามมา หลังจากบริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ได้มีการเปลี่ยนเจ้าของ มีความต้องการจะขยายตลาดค้าส่ง โดยมีภาระงานเพิ่มให้พนักงานเป็นผู้ออกไปนำเสนอขายสินค้าให้กับร้านค้าปลีก ประกอบกับทักษะการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพและมีความล่าช้า จึงต้องการที่จะเพิ่มระดับทักษะการขายและทักษะการบริการทั้งในสถานที่ทำงานและร้านค้าที่เป็นคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งเป็นโอกาสให้พนักงานสามารถเพิ่มทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก อันจะนำมาซึ่งโอกาสในการเพิ่มรายได้และโอกาสเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งสามารถที่จะเพิ่มอัตราค่าจ้างเงินเดือนได้ เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจุบันที่ภาวะเศรษฐกิจมีอัตราค่าครองชีพที่สูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนของแรงงานนั้นยังไม่สอดคล้องกัน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

ปัจจุบันเศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่นในไตรมาสแรกของปี 2566 มีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นเนื่องจากขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้ธุรกิจค้าปลีก เติบโตขึ้นร้อยละ 13.57 ของผลิตภัณฑ์จังหวัด (Gross Provincial Product: GPP) ทำให้เกิดการสร้างงานของแรงงานด้านบริการของธุรกิจค้าปลีกโดยแรงงานที่มีงานทำในด้านบริการธุรกิจค้าปลีกนั้นร้อยละ 24.17 จากการเติบโตของเศรษฐกิจจึงมีความต้องการ แรงงานบริการธุรกิจค้าปลีกมีความต้องการมากที่สุด จากแรงงานในจังหวัดขอนแก่นประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปในไตรมาสที่ 1 ปี 2566 มีอัตราผู้มีงานทำร้อยละ 64.01 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่สามปี 2565 ที่อยู่ที่ 63.04 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจากเศรษฐกิจขอนแก่นในปัจจุบันมีอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้นจากปี 2565 (สำนักงานกรมแรงงานจังหวัดขอนแก่น, 2566) ซึ่งธุรกิจต่างมีความต้องการจ้างงานพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงาน รวมทั้งภาคบริการธุรกิจค้าปลีกเช่นกัน

บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต จำกัด ดำเนินธุรกิจภาคบริการธุรกิจค้าปลีกให้กับลูกค้าปลีกและลูกค้าส่ง โดยมีพนักงานต่อสาขา 8-10 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา 1 คน มีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 3 คน และพนักงานทั่วไปมีสาขา 6 คน หลังจากบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและนโยบายการทำงานของพนักงาน โดยให้พนักงานเป็นผู้ออกไปนำเสนอขายสินค้าให้กับร้านค้าปลีก จากนโยบายใหม่บริษัทได้กำหนดให้หากสาขาไม่สามารถขายยอดขายและกำไรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จะปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของสาขา พร้อมทั้งยังต้องลดจำนวนพนักงานในสาขาลง จากการขายในสถานการณ์ปัจจุบันนั้นประกอบไปด้วยภาระงานที่มากอยู่ขึ้นจึงทำให้การบริการและบริหารร้านค้านั้นมีศักยภาพที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ยอดขายและผลกำไรไม่เป็นไปตามเป้าที่กำหนด จึงทำให้บางสาขาในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่นจะต้องปิดสาขาลดลง ทั้งนี้ ยอดขายของบริษัทฯ ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา และยอดขายสาขาในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ส่วนหนึ่งเกิดมาจากทักษะในการทำงานของพนักงาน โดยพบว่า พนักงานร้อยละ 80 ยังขาดทักษะทางการขาย ทักษะการบริการ ทักษะการบริหารจัดการหน้าร้าน และทักษะทางด้านเทคโนโลยี อีกทั้งพนักงานทั่วไปร้อยละ 70 มีวุฒิการศึกษาเพียงแค่มัธยมศึกษา (บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต จำกัด, 2567) ทั้งนี้ งานบริการของธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีความรู้รอบด้านในระดับพื้นฐาน บริษัทได้เพียงพนักงานที่อยู่ในระดับที่ไร้ทักษะมาปฏิบัติงาน แต่ยังไม่การลงมือทำจริง เป็นเพียงการอบรมผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น ขาดอบรมที่ลงพื้นที่จริงซึ่งหากอาศัยระยะเวลาที่ต้องเรียนรู้จากหน้างานจริงๆ แล้วนั้นจะต้องใช้เวลาเรียนรู้นานพอสมควร ซึ่งการเรียนรู้ที่ช้าและการขาดทักษะนั้น ส่งผลให้ยอดขายและผลกำไรไม่ได้ตามเป้าหมายสาขาเกิดการขาดทุน เมื่อพบเจอแรงกดดันอาจทำให้พนักงานนั้นตัดสินใจลาออกได้ ดังนั้น จึงต้องการหาทักษะของพนักงานที่สอดคล้องต่อภาระงานและเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำมาเพิ่มระดับทักษะการขายและทักษะการบริการ ทั้งในสถานที่ทำงานและร้านค้าที่เป็นคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งจะเป็นโอกาสให้พนักงานสามารถเพิ่ม

ทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก อันจะนำมาซึ่งโอกาสในการเพิ่มรายได้และโอกาสเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งสามารถที่จะเพิ่มอัตราค่าจ้างเงินเดือนได้

จากสถานการณ์ที่กล่าวข้างต้น จึงมีความสนใจศึกษาประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สุธินี ฤกษ์ขำ (2563) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงาน การที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อการปรับปรุงการทำงานและเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการเรียนรู้จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ในตัวบุคลากรได้ซึ่งสิ่งที่เรียนรู้้นั้นจำเป็นจะต้องมีทิศทางและเป้าหมาย ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงาน ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา นอกจากนี้ Stewart and Brown (2019) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมแต่ยังหมายถึงการวางแผนงานอาชีพของแต่ละบุคคล การพัฒนากิจกรรมและการประเมินผลปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของ Kolb

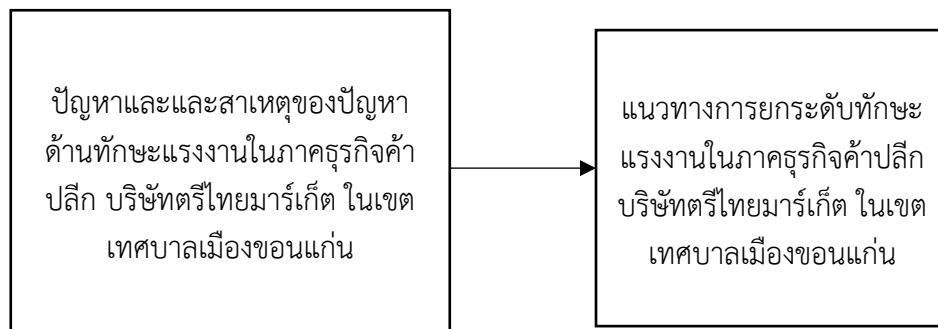
Kolb (1984) ได้อธิบายว่า การทำความเข้าใจสิ่งใหม่ ๆ ในชีวิตที่ไม่เคยรู้มาก่อน หรือกระบวนการจดจำข้อมูลใด ๆ ก็ตามที่มีผู้เรียนรู้ต้องเผชิญ และนำความรู้ที่ได้มาจากข้อมูลนั้นไปใช้จริง กระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สำคัญมาก มีการศึกษาใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพและสนุกสนานมากขึ้น รูปแบบการเรียนรู้เป็นลักษณะหนึ่งของการวิจัยนี้ และทุกคนสามารถใช้รูปแบบเหล่านี้เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของตนได้ ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้ของ Kolb นำไปใช้กับกิจกรรมที่ให้พนักงานได้มีประสบการณ์จริงในการทำงาน และการสะท้อนผลจากการทำงานการจัดทำเวิร์กช็อปที่เน้นการปฏิบัติจริงและการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด

ทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Training Theory)

Noe (2017) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นแผนการและระบบการปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งผ่านการเรียนรู้หรือโปรแกรมอบรมหรือรายการที่บุคคลสามารถพัฒนาไปในแต่ละระดับความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ทั้งนี้ การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพต้องมีการวางแผนอย่างดี การออกแบบที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน และการประเมินผลหลังการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรมประกอบด้วยการระบุความต้องการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตร การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล ซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมเพื่อระบุทักษะที่ต้องการพัฒนา การออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท ตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีรายละเอียดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานภาคบริการธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น จำนวน 15 คน จากพนักงาน 30 คน โดยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลกำหนดให้เป็นพนักงานผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานในภาคธุรกิจค้าปลีก กับอายุการทำงานกับบริษัท ตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่นมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยด้วยการตั้งคำถามแนวทางการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ โดยแนวทางการคำถามในแบบสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก ของบริษัท ตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอและความต้องการเพื่อเพิ่มระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทย มาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

ลำดับขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก และการยกระดับทักษะแรงงาน

2. สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยการตั้งคำถามแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guide) ที่จะนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

3. นำเสนอและปรับแก้ไขเครื่องมือวิจัยแนวทางการสัมภาษณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ

4. นำเครื่องมือวิจัยแนวทางการสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความตรงเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.5 (สมนึก ภัททิยธนี, 2560) แสดงว่า แนวทางการสัมภาษณ์มีความสอดคล้องกับกับวัตถุประสงค์ของการศึกษานำไปใช้ในการวิจัยได้

5. นำเครื่องมือวิจัยแนวทางการสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลภาคสนามกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ให้กับพนักงาน บริษัทรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น จำนวน 15 คน เพื่อบันทึกหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์ 3) ทำการการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพร้อมจดบันทึกข้อมูลสำคัญและบันทึกเสียง การสัมภาษณ์โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในช่วงวันที่ 1-15 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) หลังจากนั้นนำข้อมูลเสนอผลการศึกษาวิจัยแบบพรรณนา

วิเคราะห์ (Descriptive Analysis) จากการสัมภาษณ์และสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้รับการจัดหมวดหมู่แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยนำคำสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึง และจัดทำตารางความถี่สรุปข้อค้นพบเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาทำตรวจสอบข้อมูลใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation Technique) โดยพิจารณาแหล่งบุคคลที่ทำการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล (สุรางค์ จันทวานิช, 2561 : 43-44)

ผลการวิจัย

1 ผลการศึกษาประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัทรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 53.33) ตำแหน่งผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 53.33) อายุการทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 53.33) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท (ร้อยละ 60.00)

1.2 ทักษะ ความรู้ และความสามารถ ที่จะทำให้พนักงานขายทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร พบทักษะความรู้ และความสามารถ ที่สำคัญดังนี้ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการเจรจาต่อรองและการปิดการขาย ทักษะด้านการจัดการ ได้แก่ ความสามารถในการจัดการเวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับความท้าทาย และความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการบริหารจัดการร้าน ได้แก่ ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า การใช้เทคโนโลยีในการจัดการการขาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่ของทักษะ ความรู้ และความสามารถ

ทักษะ ความรู้ และความสามารถ	ความถี่
1. ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า	
1.1 ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4
1.2 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	2
1.3 ความอดทนและความสามารถในการรับมือกับลูกค้าที่หลากหลาย	1
1.4 ความสามารถในการระบุและตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1
2. ทักษะด้านการขาย	
2.1 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท	5
2.2 ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3
2.3 ทักษะการเจรจาต่อรองและการปิดการขาย	2
2.4 ความสามารถในการติดตามลูกค้าและสร้างยอดขาย	1
3. ทักษะด้านการจัดการ	
3.1 ความสามารถในการจัดการเวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6
3.2 ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น	4
3.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับความท้าทาย	5
3.4 ความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง	1
4. ทักษะการบริหารจัดการร้าน	
4.1 ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า	9
4.2 การใช้เทคโนโลยีในการจัดการการขาย	2

1.3 ประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก ของบริษัทตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ที่สำคัญ ได้แก่ ดังนี้ ขาดทักษะการจัดการความเครียด ขาดการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า ขาดการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและโปรโมชั่น ขาดความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย ขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะการนำเสนอขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่ของประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก

ประเด็นปัญหาด้านทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก	ความถี่
ขาดทักษะการจัดการความเครียด	3
ขาดการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	3
ขาดการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง	3
ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและโปรโมชั่น	3
ขาดความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	2
ขาดทักษะด้านเทคโนโลยี	2
ขาดทักษะการนำเสนอขายสินค้าและผลิตภัณฑ์	2
ขาดการสื่อสารภาษาอังกฤษ	1

ขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	1
ขาดทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1

1.4 ความต้องการรูปแบบของการส่งเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเพิ่ม หรือยกระดับทักษะแรงงานของพนักงานขายให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่สำคัญ ดังนี้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย ทักษะการจัดการเวลา การบริหารการจัดการคลังสินค้า ทักษะด้านการสื่อสาร และการจัดการความเครียด รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และการสอนการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่ของรูปแบบการส่งเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเพิ่ม หรือยกระดับทักษะแรงงานของพนักงานขาย ที่ต้องการ

รูปแบบการส่งเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเพิ่ม หรือยกระดับทักษะแรงงานของพนักงานขาย ที่ต้องการ	ความถี่
1. การฝึกอบรม โดยมีหัวข้อทักษะที่ต้องการอบรม ดังนี้	
1.1 ทักษะการบริการลูกค้า	7
1.2 การจัดการข้อร้องเรียน	3
1.3 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	3
1.4 ทักษะด้านการขาย	3
1.5 ทักษะการจัดการเวลา	3
1.6 การบริหารการจัดการคลังสินค้า	2
1.7 ทักษะด้านการสื่อสาร	2
1.8 การจัดการความเครียด	2
2. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	2
3. การสอนการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี	2
4. การอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีทักษะการอบรมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้	
4.1 ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	1
4.2 การบริหารการจัดการคลังสินค้า	1
5. การแจ้งผลประเมินการทำงาน (Feedback)	1
6. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	1
7. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยในการทำงาน	1
8. การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1
9. กิจกรรมลดความเครียด	1

การตรวจสอบสามเส้า ด้านข้อมูล พบว่า ทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานขาย ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดการ

เวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับความท้าทาย และความสามารถในการจัดการคลังสินค้า ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การตรวจสอบสามเส้า ด้านข้อมูล

หัวหน้างาน	พนักงาน
1. ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า 1.1 ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ 1.2 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 1.3 ความอดทนและความสามารถในการรับมือกับลูกค้าที่หลากหลาย 1.4 ความสามารถในการระบุและตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1. ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า 1.1 ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะด้านการขาย 2.1 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท 2.2 ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	2. ทักษะด้านการขาย 2.1 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท 2.2 ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
2.3 ทักษะการเจรจาต่อรองและการปิดการขาย 2.4 ความสามารถในการติดตามลูกค้าและสร้างยอดขาย	
3. ทักษะด้านการจัดการ 3.1 ความสามารถในการจัดการเวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.2 ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น 3.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับความท้าทาย 3.4 ความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง	3. ทักษะด้านการจัดการ 3.1 ความสามารถในการจัดการเวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.2 ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น 3.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือกับความท้าทาย
4. ทักษะการบริหารจัดการร้าน 4.1 ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า 4.2 การใช้เทคโนโลยีในการจัดการการขาย	4. ทักษะการบริหารจัดการร้าน 4.1 ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า

2. แนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

การเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ได้แก่ โครงการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะแรงงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ที่มาของโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่กระทบต่อทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก ของบริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ดังนี้ ขาดทักษะการจัดการความเครียด ขาดการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า ขาดการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและโปรโมชั่น ขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะการนำเสนอขายสินค้าและผลิตภัณฑ์

จากการสัมภาษณ์รูปแบบการส่งเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเพิ่ม หรือยกระดับทักษะแรงงานของพนักงานขาย ที่ต้องการ ได้แก่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย ทักษะการจัดการเวลา การบริหารการจัดการคลังสินค้า ทักษะด้านการสื่อสาร และการจัดการความเครียด การสอนการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารการจัดการคลังสินค้า การนำเสนอขายสินค้าและผลิตภัณฑ์

ดังนั้น จึงเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรต่อไปนี้ ทักษะการบริการลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย การจัดการเวลา การบริหารการจัดการคลังสินค้า ด้านการสื่อสาร เพื่อเพิ่มทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก ให้กับพนักงานบริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานทำงานได้ตามภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการ

1. จัดตั้งทีมงานเพื่อดำเนินงานตามแผนงานการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะแรงงาน และเป็นทีมงานที่ประเมินและติดตามผลโครงการ

2. จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้พนักงาน ดังนี้

2.1 การฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ (Special List) โดยเป็นการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานจริง (On the Job Training) ผู้เชี่ยวชาญทำการอบรมและสอนงานให้ความพนักงานปฏิบัติงานจริงในหน้างาน โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้อบรมพร้อมให้คำแนะนำทั้งในสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นงานและจากการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านการขายและการตลาด การออกพบลูกค้าเพื่อนำเสนอขายสินค้า การบริการคลังสินค้า การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีพื้นฐานภายในร้าน การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

2.2 การเรียนการสอนผ่านเครือข่ายออนไลน์ (e-Learning) ในหัวข้อการเทคโนโลยี AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายของร้านค้า โดยใช้ข้อมูลจริงของแต่ละสาขามาใช้ในการวิเคราะห์ทั้งระบบการทำงานตามภาระงานและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อพยากรณ์ทางด้านการตลาด

3. ประเมินผลทักษะการทำงานของพนักงาน โดยกำหนดเกณฑ์การผ่านการประเมินที่ร้อยละ 85 โดยมีเกณฑ์การประเมินใน 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ทักษะด้านการขาย ทักษะด้านการจัดการ และทักษะการบริหารจัดการร้าน ดังภาพที่ 5 มีผู้ประเมิน คือ ผู้เชี่ยวชาญ และฝ่ายบุคคล (โดยทำการประเมินทุกเดือนในไตรมาสแรกหลังดำเนินโครงการ หลังจากนั้นประเมินไตรมาสละครั้ง)

ระยะเวลา

เดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2567

งบประมาณ

ค่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ 60,000 บาท (3 ครั้ง)

ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบุคคล

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น
2. พนักงานปฏิบัติงานตามภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

คะแนนทักษะการทำงาน

การวัดผลโครงการ

ทำการประเมินทุกเดือนในไตรมาสแรกหลังดำเนินโครงการ หลังจากนั้นประเมินไตรมาสละ 1 ครั้ง หลังจากดำเนินโครงการไปแล้ว 1 เดือน พบว่า พนักงานมีทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น จำนวน 11 คน ทักษะด้านการขาย เพิ่มขึ้น จำนวน 9 คน ทักษะด้านการจัดการ เพิ่มขึ้น จำนวน 11 คน ทักษะการบริหารจัดการร้าน จำนวน 6 คน การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ถึงพฤติกรรมการทำงาน ทักษะ และความสามารถในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า พนักงานมีทักษะ และความสามารถในการทำงาน ดีขึ้น สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ดี มีความอดทนและความสามารถในการรับมือกับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น สามารถเจรจาต่อรองและการปิดการขายได้ มีความสามารถในการจัดการคลังสินค้า และใช้เทคโนโลยีในการจัดการการขายได้ดีขึ้น

อภิปรายผล

1. จากทักษะ ความรู้ และความสามารถ ที่จะทำให้พนักงานขายทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร พบทักษะความรู้ และความสามารถ ที่สำคัญดังนี้ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการเจรจาต่อรองและการปิดการขาย ทักษะด้านการจัดการ ได้แก่ ความสามารถในการจัดการเวลาและภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และรับมือกับความท้าทาย และความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการบริหารจัดการร้าน ได้แก่ ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า การใช้เทคโนโลยีในการจัดการการขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณินิจต์ หนูเช็ก, ทศนีย์ประธาน, สุวัจน์ เพชรรัตน์, พรทิพย์เสียมหาญ และกุลนาถ สิรินารักษ์ (2563) ที่กล่าวว่า แรงงานที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานร่วมกัน รวมทั้งแรงงานที่มีความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธา มงคลสืบสกุล (2565) กล่าวว่า ทักษะการใช้เทคโนโลยี เป็นแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19

จากความต้องการรูปแบบของการส่งเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเพิ่ม หรือยกระดับทักษะแรงงานของพนักงานขายให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร ที่สำคัญ ดังนี้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ทักษะด้านการขาย ทักษะการจัดการเวลา การบริหารการจัดการคลังสินค้า ทักษะด้านการสื่อสาร และการจัดการ

ความเครียด รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และการสอนการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับพนักงานขายที่ บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต จำกัด (2567) ต้องการ สอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล (2563) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้

2. จากการเสนอแนวทางการยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ได้แก่ โครงการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล (2563) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบันมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร และการพัฒนาเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. บริษัทฯ ควรจัดให้อบรมด้วยการลงพื้นที่จริงพร้อมกับผู้ที่เชี่ยวชาญด้านทักษะทางด้านการตลาด ในการเพิ่มยอดขาย ทักษะการโน้มน้าวลูกค้าเพื่อกระตุ้นยอดขาย และการดูแลร้านค้า เพื่อให้พนักงานเรียนรู้จากสถานการณ์จริง

2. บริษัทฯ ควรกำหนดค่าตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานตั้งใจทำงานและตั้งใจพัฒนาตนเองให้มีทักษะด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3. ผู้จัดการสาขาควรมีการพูดคุยเน้นย้ำถึง วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งให้คำแนะนำวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. การศึกษาต่อไปควรดำเนินการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ด้วยการปฏิบัติจริงเพื่อยกระดับทักษะแรงงานในภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

2. การศึกษาต่อไปควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจค้าปลีก บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต ในเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

คณินิจต์ หนูเช็ก, ทศนีย์ประธาน, สุวัจน์ เพชรรัตน์, พรทิพย์เสียมหาญ และกุลนาถ สิรินารักษ์. (2563).

ความคาดหวังของนายจ้างในธุรกิจค้าปลีกต่อผลการเรียนรู้และทักษะวิชาชีพของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับระดับอาชีวศึกษาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *การประชุมหาญใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12*. (หน้า 1375-1387). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

จำเนียร จวงตระกูล. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ฐายิกา กสิวิทย์อำนวย. (2561). *การบริหารธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2564). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี 2564 : ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่*. ค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2567, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook>

- บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต. (2567). ข้อมูลธุรกิจ. ขอนแก่น: บริษัท ตรีไทยมาร์เก็ต.
- วรธา มงคลสีบสกุล. (2565). แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสู่การพัฒนาทักษะแรงงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังยุคโควิด-19. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 8(1), 283-298.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2560). การวัดผลการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.