

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับ
หัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

The Study of Achievement from Using in Coaching Guidebook in Visual
Merchandising for Supervisors of King Power Tax Free Company Limited

วริย์ลักษณ์ กรพสุพัฒน์^{*} ดร.เมธิณี วงศ์วานิช^{**} รัมภกาภรณ์^{**} ดร.พนิต เข้มทอง^{***}

Vareeluck Kornphasuphat Dr.Methinee Wongwanich and Dr. Panit Khemtong

^{*}นิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{**}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{***}รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 1) คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า 2) แบบวัดความรู้การสอนงาน 3) แบบวัดทักษะการสอนงาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความแปรปรวน (Variance)

ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน ในด้านความรู้การสอนงานและด้านทักษะการสอนงานพบว่า ความรู้การสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากข้อค้นพบการวิจัยว่า ควรมีการฝึกอบรมด้านการสอนเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานและควรให้หัวหน้างานได้ไปศึกษาดูงานของการปฏิบัติงานจริงจากภายนอกองค์กรเพื่อเรียนรู้เทคนิค และเพิ่มพูนประสบการณ์ทักษะการสอนงานรวมถึงสามารถนำทักษะมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าได้ต่อไป

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ คู่มือ การสอนงาน การจัดวางสินค้า หัวหน้างาน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study of achievement from using of coaching guidebook in visual merchandising for supervisors of King Power Tax Free Company Limited. The research populations were 43 supervisors at King Power Tax Free Company Limited Suvarnabhumi Airport. The research collecting data instruments were included in 1) Coaching Guidebook in Visual Merchandising, 2) Knowledge Test of Coaching Knowledge, and 3) Skill Test of Coaching Skills. The data were statistically analyzed by using Percentage, Mean, and Variance.

Research findings showed that achievement from using of coaching guidebook in visual merchandising for supervisors in knowledge and skill level results, knowledge level of supervisors was rated at fair level and skill level was rated at good level.

Researcher suggested that supervisors should attend in the training course to promote coaching skills in Visual Merchandise and ought to have outside seeing and field trip study in increasing in their Visual Merchandise direct experiences, coaching techniques, and skills and could lead to integrate Visual Merchandise coaching skills and knowledge in their works.

Keywords: Achievement, Guide book, Coaching, Visual Merchandising, Supervisors

บทนำ

ในการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานภายในองค์กรทรัพยากรมนุษย์ คือ 1 ใน 4 ปัจจัยหลักที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย คน เงินทุน อุปกรณ์หรือเครื่องจักรต่างๆ และระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นสิ่งที่มีค่าที่สุดในการดำเนินงานและบริหารจัดการภายในองค์กรของทุก ๆ องค์กรและทุก ๆ ภาคส่วน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีคุณประโยชน์อย่างสูง ทุกองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ให้สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามกรอบที่กำหนดโดยหนึ่งในวิธีพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน คือการสอนงานและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งไม่เพียงช่วยให้ความรู้ต่างๆ ได้ถูกถ่ายทอดสู่วงกว้างและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคคล แต่ยังก่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานให้กับองค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างปกติในอีกทางหนึ่งด้วย

กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีอากรและได้ขยายกิจการเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ที่เข้ามาซื้อสินค้าและบริการจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายเพื่อการเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศ และบริการที่สร้างความประทับใจกับลูกค้าโดยมุ่งเน้นให้พนักงานขายได้มีความรู้ในหลายด้านคือ การบริการ การพูดการบริหารเวลา ภาษาการแก้ปัญหา และที่สำคัญอีกอย่างคือความรู้และทักษะด้านการจัดวางสินค้า การนำเสนอสินค้าให้เกิดความน่าสนใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าอยากเข้ามาเลือกซื้อสินค้า (Varley, 2006: 182) เพราะพนักงานขายเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรภาคธุรกิจ ในด้านการขายเนื่องจากพนักงานขายมีหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ซื้อ

โดยตรง โดยการใช้ความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้ซื้อทำการซื้อสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าได้รู้ถึงตราสินค้าของธุรกิจมีความสามารถในการค้นหา ความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ได้รวมทั้งผลักดันให้ลูกค้าใช้สินค้าใหม่เพื่อเพิ่มยอดขาย และสิ่งที่มีความสำคัญกับการขายอีกอย่างหนึ่งคือ การจัดวางสินค้าในร้านจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะดึงดูดความสนใจลูกค้าให้เข้ามาในร้าน และเลือกซื้อสินค้า การมีความรู้ด้านการจัดวางสินค้า จึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของพนักงานขาย การจัดวางสินค้านอกจากจะต้องช่วยเพิ่มความสวยงามความโดดเด่นและดึงดูดความสนใจแล้ว ยังสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้าอีกด้วย ข้อดีของการจัดวางสินค้าอย่างถูกต้องคือ 1) ทำให้ลูกค้ามองเห็นสินค้าและกลุ่มของสินค้าได้ง่าย และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า 2) ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการค้นหาสินค้า 3) เป็นแนวทางหรือแนะนำแง่คิดหรือมุมมองในตัวสินค้า 4) สร้างบรรยากาศที่ดีในการซื้อสินค้า และทำให้พนักงานมีโอกาสเปิดบทสนทนากับลูกค้าซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสขายและสร้างยอดขายได้ในอีกทางหนึ่งปัจจุบัน(นิรนาม: 2557) กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ ได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้น มีการรับพนักงานขายมากขึ้น เพื่อรองรับกับการเติบโตของกลุ่มลูกค้าในประเทศที่เข้ามาใช้บริการ บริษัทจึงมีความจำเป็นต้องทำการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงพนักงานไปตามสาขาและร้านค้าต่าง ๆ ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้เรื่องการจัดวางสินค้าใหม่ ตามการเปลี่ยนแปลงสาขาหรือร้านค้าที่ตนรับผิดชอบ และต้องใช้เวลาในการเรียนรู้โดยมีหัวหน้างานสอนงาน ด้านการจัดวางสินค้าให้กับพนักงานขายในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ทำให้การถ่ายทอดงานและงานที่ออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน บวกกับปัจจัยหลายอย่าง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานขายมีรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อทำให้การจัดวางสินค้ามีมาตรฐาน และมีรูปแบบการจัดวางสินค้านำร้านที่ไปในทิศทางเดียวกัน จึงต้องมีคู่มือที่ใช้ในการสอนงานการจัดวางสินค้า “คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า” จะเป็นตัวช่วยให้หัวหน้างาน

นำไปใช้ในการสอนงานพนักงานขาย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจงาน เรื่องการจัดวางสินค้าพนักงานขายสามารถทำงานได้ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา นอกจากนี้การสอนงานยังถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพิ่มความรู้ด้านการจัดวางสินค้าต่อตัวหัวหน้างานและพนักงานขาย ในคู่มือรวบรวมคำแนะนำในการสอนงาน และเทคนิควิธีการจัดวางสินค้าที่หัวหน้างานสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและลูกน้อง เพื่อได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดวางสินค้าที่ตรงกัน และมีรูปแบบการทำงานไปในทิศทางเดียวกันทำให้ภาพรวมของร้านค้ามีความเป็นระเบียบ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้ามากขึ้นตามลำดับ และยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน มีประโยชน์ทั้งต่อผู้ได้รับการสอน ผู้สอนและต่อองค์กร โดยคู่มือการสอนงานจะเป็นตัวช่วยในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในด้านความรู้ การสอนงานด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างานและมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าของหัวหน้างาน

ด้วยหลักการและเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการสอนงานของหัวหน้างานนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานในองค์กร การสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีหัวหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการสอน(บัณฑิตา ถานุปัญญา,2553: 3) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือในการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน เพื่อส่งเสริมให้หัวหน้างาน มีการปฏิบัติงานที่ดีและให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของบริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษา คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 43 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ด้านความรู้ การสอนงาน ด้านทักษะการสอนงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. บริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด ได้พัฒนาหัวหน้างานให้มีความรู้ในการสอนงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นส่งผลให้พนักงานขายหน้าร้าน ได้ความรู้อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดวางสินค้า และลดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. บริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด ได้คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานสามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับหัวหน้างานของบริษัทในทุกสาขา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของบริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ 1) คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า 2) แบบวัดความรู้การสอนงาน 3) แบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานโดยผู้ทำวิจัยนำ คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า แบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงาน มาทดลองใช้กับกลุ่มใกล้เคียงประชากรจำนวน30 คน ประกอบด้วยหัวหน้างานกลุ่มร้านค้า บริษัท ดิง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด สาขาดาวนันทาวรณ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ

จำนวน 15 คน และสาขาครีวารี สมุทรปราการจำนวน 15 คน และนำคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า แบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงานที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาใช้กับประชากรคือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัทดิ้ง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัดสาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมหัวหน้างาน เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า
2. แจกคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ให้หัวหน้างานได้นำไปศึกษาใช้เวลาศึกษา 1 สัปดาห์ ก่อนนัดให้กลับมาทำแบบวัด
3. ชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานก่อนลงมือทำแบบวัด

4. หัวหน้างานทำแบบวัดความรู้การสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที

5. หัวหน้างานทำแบบวัดทักษะการสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า จำนวนข้อ 20 ใช้เวลา 20 นาที

6. ผู้วิจัยสรุปพร้อมเฉลยข้อสอบให้หัวหน้างาน และอภิปรายถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

7. นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบวัดความรู้การ สอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การ สอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจาก ประชากร จำนวน 43 คน

ลำดับกลุ่มใกล้เคียงประชากร	ค่าคะแนน	ค่าความระดับการแปรปรวน
ค่าร้อยละ	เฉลี่ย	แปลผล
1. แบบวัดความรู้การ สอนงาน	75.50151.61	พอใช้
2. แบบวัดทักษะการ สอนงาน	85.8117.161.36	ดี

ผลจากการทำแบบวัดความรู้การ สอนงาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ และผลจากการทำแบบวัดทักษะการ สอนงาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ข้อวิจารณ์

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัทดิ้ง เพาเวอร์ แท็กซ์พีรี จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์ผล ดังนี้

ผลสัมฤทธิ์จากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานโดยให้หัวหน้างานได้ ศึกษาคู่มือและทำแบบวัดความรู้การ สอนงาน แบบวัด ทักษะการ สอนงาน จากการทำแบบทดสอบของกลุ่ม ใกล้เคียงประชากร พบว่า ความรู้การ สอนงานของ หัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการ สอนงานของ หัวหน้างานอยู่ในระดับดี หลังจากนั้นนำคู่มือและแบบวัด ความรู้การ สอนงาน แบบวัดทักษะการ สอนงานไปใช้จริง กับประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า

1. ด้านความรู้การ สอนงานของหัวหน้างาน คิด เป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

2. ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า หัวหน้างานมีความรู้การสอนงานในระดับพอใช้ และมีทักษะการสอนงานในระดับดีสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านทักษะการสอนงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวหน้างานแต่ละคนในบริษัทมีประสบการณ์ในการสอนงานมายาวนานโดยเฉลี่ย 7 ปี จึงมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ มีทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะในการสอนงานแบบต่าง ๆ ทำให้มีทักษะการสอนอยู่ในระดับดี

2. ด้านความรู้การสอนงานอยู่ในระดับพอใช้อาจเป็นเพราะหัวหน้างานบางส่วนได้ปรับเปลี่ยนมาจากพนักงานที่เคยเป็นผู้ปฏิบัติงานมาก่อนจึงต้องใช้เวลาในการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการสอนงานและจำนวนหนึ่งไม่ได้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรทางด้านการบริหารจัดการ ทำให้ความรู้เชิงทฤษฎีอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาความรู้การการสอนงานให้หัวหน้างานคือ บริษัทควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานและให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทดลองปฏิบัติกิจกรรมต่างๆในการฝึกอบรมจริง เพื่อหัวหน้างานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจด้านการสอนงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของอัศครัตน์ พูลกระจำง และ ทรงธรรม ตีวานิชสกุล (2551) กล่าวถึงผลการประเมินการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้าในสถานประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์จากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานโดยให้หัวหน้างานได้ศึกษาคู่มือและทำแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงาน จากการทำแบบทดสอบของกลุ่ม

ใกล้เคียงประชากร พบว่า ความรู้การสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี หลังจากนั้นนำคู่มือและแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงานไปใช้จริงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ด้านความรู้การการสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนนและค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการพัฒนาด้านความรู้การสอนงานของหัวหน้างาน โดยมีการฝึกอบรมด้านการสอนงาน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างาน และเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ด้านการสอนงานให้มากขึ้น

2. ควรให้หัวหน้างานได้ไปศึกษาดูงานของการปฏิบัติงานจริงจากภายนอกองค์กรเพื่อเรียนรู้เทคนิค และเพิ่มพูนประสบการณ์ทักษะการสอนงาน รวมถึงสามารถนำทักษะมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานในสาขาต่าง ๆ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการสอนงานของหัวหน้างาน เพื่อที่จะได้รับทราบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดบ้าง มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะให้หัวหน้านำมาปรับปรุงแก้ไข

3. ควรมีการทดสอบค่าความยากง่าย ค่าจำแนกของแบบวัดความรู้การการสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานจากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน เพื่อหาคุณภาพของแบบวัด

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

นิรนาม. 2557. **Display and Visual**

Merchandising (Online). <http://www.displaybybe101.blogspot.com>, 12 มกราคม 2557.

บัณญดา ถานุปัญญา. 2553. **สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัศครัตน์ พูลกระจำง และทรงธรรม ดีวานิชสกุล. 2551. **การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาครุศาสตร์เครื่องกล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

References

2014. **Display and Visual Merchandising**

(Online). <http://www.displaybybe101.blogspot.com>, 12 January 2014. (in Thai).

Poolkrajang, A and Deevanitsakul, S. 2008. The Development of Training Packages to increase Coaching Competency of staff Head in Enterprise. Doctor of Thesis in Industrial Education, Engineering Education, Rajamangala University of Technology. (in Thai).

Thanupanya, B. 2010. Working Competency of head of Administration in Factory of Map Ta Phut Industrial Estate. Master of Thesis in Business education, Kasetsart University. (in Thai).

Varley, R.2006. **Retail Product Management Buy and merchandising**. 2nd ed. New York: Routledge.