



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

บริหารธุรกิจศึกษา

อาชีวศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง 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

นามผู้วิจัย นางสาววิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์, Ed.D. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( รองศาสตราจารย์พนิต เข้มทอง, Ed.D. )

หัวหน้าภาควิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬารัตน์ วัฒนะ, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กาญจนา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน  
ของ 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

โดย

นางสาววิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2558

วริย์ลักษณ์ กรพสุพัฒน์ 2557: การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่อง การจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา  
ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์, Ed.D. 168 หน้า

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่อง การจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า 2) แบบวัดความรู้การสอนงาน 3) แบบวัดทักษะการสอนงาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความแปรปรวน (Variance)

ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน ในด้านความรู้การสอนงานและด้านทักษะการสอนงานพบว่า ความรู้การสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากข้อค้นพบการวิจัยว่า ควรมีการฝึกอบรมด้านการสอนเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างาน และควรให้หัวหน้างานได้ไปศึกษาดูงานของการปฏิบัติงานจริงจากภายนอกองค์กร เพื่อเรียนรู้เทคนิค และเพิ่มพูนประสบการณ์ทักษะการสอนงานรวมถึงสามารถนำทักษะมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าได้ต่อไป

Vareeluck Kornphasuphat 2014: The Study of Achievement from Using of Coaching Guidebook in Visual Merchandising for Supervisors of King Power Tax Free Company Limited. Master of Education (Business Education Administration), Major Field: Business Education Administration, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Assistant Professor Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 168 pages.

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 were 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.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความช่วยเหลือและความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่านผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่การเริ่มต้นของการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของเครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ อาจารย์ภาณุพงศ์ พนมวัน คุณชญานันท์ คงภักดี และคุณธีระ อมรพัชระ ขอขอบพระคุณผู้ทำแบบทดสอบทุกท่านที่ได้สละเวลาในการทำแบบทดสอบของการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้ และความร่วมมืออันดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่การเริ่มต้นของการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อย ขอขอบพระคุณผู้บริหารทุกท่านเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณที่ ๆ เพื่อน ๆ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบริษัท คิง เพาเวอร์ ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาค้นคว้า และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ให้กำลังใจตลอดมา ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์

พฤศจิกายน 2557

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน	5
บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้างาน	14
หลักการจัดวางสินค้า	18
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ	23
ภาพรวม กลุ่มบริษัท คิงเพาเวอร์	35
ข้อมูลบริษัท คิง เพาเวอร์ แท้ก็ซ์พีรี จำกัด	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดการวิจัย	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การสร้างเครื่องมือวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	61
ผลการวิจัย	61
ข้อวิจารณ์	63
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการวิจัย	65
ข้อเสนอแนะ	67
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	69
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	75
ภาคผนวก ข หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	77
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์	82
ภาคผนวก ง คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า	84
ภาคผนวก จ แบบวัดที่ใช้ในการวิจัย	141
ภาคผนวก ฉ การวิเคราะห์ผลการทดลอง	159
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	168

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางวิเคราะห์ข้อสอบแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะ การสอนงานสำหรับหัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ	58
2	ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะ การสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากกลุ่มใกล้เคียงประชากร	62
3	ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะ การสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากประชากร	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานภายในองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ คือ 1 ใน 4 ปัจจัยหลักที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย คน เงินทุน อุปกรณ์หรือเครื่องจักรต่าง ๆ และระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นสิ่งที่มีค่าที่สุดในการดำเนินงาน และบริหารจัดการภายในองค์กรของทุก ๆ องค์กรและทุก ๆ ภาคส่วน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีคุณประโยชน์อย่างสูง ทุกองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ให้สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด โดยหนึ่งในวิธีพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน คือการสอนงาน และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งไม่เพียงช่วยให้ความรู้ต่าง ๆ ได้ถูกถ่ายทอดสู่วงกว้าง และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคคล แต่ยังก่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานให้กับองค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างปกติในอีกทางหนึ่งด้วย

กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจร้านจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีอากรและได้ขยายกิจการเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ที่เข้ามาซื้อสินค้า และใช้บริการ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขาย เพื่อการเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศ และบริการที่สร้างความประทับใจกับลูกค้าโดยมุ่งเน้นให้พนักงานขายได้มีความรู้ในหลายด้านคือ การบริการ การพูด การบริหารเวลา ภาษา การแก้ปัญหา และที่สำคัญอีกอย่างคือความรู้และทักษะด้านการจัดวางสินค้า การนำเสนอสินค้าให้เกิดความน่าสนใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าอยากเข้ามาเลือกซื้อสินค้า (Varley, 2006: 182) เพราะพนักงานขายเป็นอาชีพหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อองค์กรภาคธุรกิจในการขาย เนื่องจากพนักงานขายมีหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ซื้อโดยตรง โดยการใช้ความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้ซื้อทำการซื้อสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าได้รู้ถึงตราสินค้าของธุรกิจ มีความสามารถในการค้นหา ความต้องการของลูกค้า และตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ได้

รวมทั้งผลักดันให้ลูกค้าใช้สินค้าใหม่เพื่อเพิ่มยอดขาย และสิ่งที่มีความสำคัญกับการขายอีกอย่างหนึ่งคือ การจัดวางสินค้าในร้านจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะดึงดูดความสนใจลูกค้าให้เข้ามาในร้าน และเลือกซื้อสินค้า การมีความรู้ด้านการจัดวางสินค้า จึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของพนักงานขาย การจัดวางสินค้านอกจากจะต้องช่วยเพิ่มความสวยงามความโดดเด่น และดึงดูดความสนใจแล้ว ยังสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้าอีกด้วย ข้อดีของการจัดวางสินค้าอย่างถูกต้องคือ 1) ทำให้ลูกค้ามองเห็นสินค้าและกลุ่มของสินค้าได้ง่าย และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า 2) ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการค้นหาสินค้า 3) เป็นแนวทางหรือแนะนำแนวคิดหรือมุมมองในตัวสินค้า 4) สร้างบรรยากาศที่ดีในการซื้อสินค้า และทำให้พนักงานมีโอกาสเปิดบทสนทนากับลูกค้าซึ่งเป็นการเพิ่ม โอกาสขายและสร้างยอดขายได้ในอีกทางหนึ่งปัจจุบัน (นิรนาม: 2557) กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้น มีการรับพนักงานมากขึ้น เพื่อรองรับกับการเติบโตของกลุ่มลูกค้านานาชาติประเทศที่เข้ามาใช้บริการ บริษัทจึงมีความจำเป็นต้องทำการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงพนักงานไปตามสาขา และร้านค้าต่าง ๆ ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้เรื่องการจัดวางสินค้าใหม่ ตามการเปลี่ยนแปลงสาขาหรือร้านค้าที่ตนรับผิดชอบ และต้องใช้เวลาในการเรียนรู้โดยมีหัวหน้างานทำการสอนงานด้านการจัดวางสินค้าให้กับพนักงานขายในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ทำให้การถ่ายทอดงานและงานที่ออกมามีรูปแบบที่แตกต่างกัน บวกกับปัจจัยหลายอย่าง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานขายมีรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อทำให้การจัดวางสินค้ามีมาตรฐาน และมีรูปแบบการจัดวางสินค้าหน้าร้านที่ไปในทิศทางเดียวกันจึงต้องมีคู่มือที่ใช้ในการสอนงานการจัดวางสินค้า “คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า” จะเป็นตัวช่วยให้หัวหน้างานนำไปใช้ในการสอนงานพนักงานขาย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจงาน เรื่องการจัดวางสินค้า พนักงานขายสามารถทำงานได้ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา นอกจากนี้การสอนงานยังถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพิ่มความรู้ด้านการจัดวางสินค้าต่อตัวหัวหน้างานและพนักงานขาย ในคู่มือรวบรวมคำแนะนำในการสอนงาน และเทคนิควิธีการจัดวางสินค้าที่หัวหน้างานสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและลูกน้อง เพื่อได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดวางสินค้าที่ตรงกัน และมีรูปแบบการทำงานไปในทิศทางเดียวกันทำให้ภาพรวมของร้านค้ามีความเป็นระเบียบ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้ามากขึ้นตามลำดับ และยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน มีประโยชน์ทั้งต่อผู้ได้รับการสอนผู้สอน และต่อองค์กร โดยคู่มือการสอนงานจะเป็นตัวช่วยในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในด้านความรู้การสอนงานและด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าของหัวหน้างาน

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

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษา คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ด้านความรู้การสอนงานและด้านทักษะการสอนงาน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ได้พัฒนาหัวหน้างานให้มีความรู้ในการสอนงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นส่งผลให้พนักงานขายหน้าร้าน ได้ความรู้อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดวางสินค้า และลดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ได้คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับ  
หัวหน้างานสามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับหัวหน้างานของบริษัทในทุกสาขา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตรงกันจึงได้นิยาม  
ความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ไว้ดังนี้

**ผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือ** หมายถึง คะแนนที่ได้จากการทำแบบวัดความรู้การสอนงาน  
และแบบวัดทักษะการสอนงาน จากการศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า

**คู่มือการสอนงาน** หมายถึง เอกสารที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยผ่านกระบวนการตรวจสอบ  
เนื้อหา และความตรงของเนื้อหาจากผู้คุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เนื้อหาในคู่มือจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับ  
การสอนงาน การจัดวางสินค้า โดยมุ่งหวังให้หัวหน้างานได้มีความรู้ในการสอนงานเรื่องการจัดวาง  
สินค้า

**การจัดวางสินค้า** หมายถึง การจัดแสดงการจัดวางสินค้าบนชั้น โชว์ภายในร้าน โดย มีการ  
แบ่งหมวดหมู่ของสินค้าชัดเจน และจัดแสดงการจัดวางสินค้าภายในร้าน ให้น่าสนใจ และเป็นที่  
ดึงดูดให้ลูกค้าอยากเดินเข้ามาเลือกซื้อสินค้าภายในร้านค้า

**หัวหน้างาน** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้างานกลุ่มร้านค้า ของ บริษัท คิง  
เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาแผนกกลุ่มร้านค้า การจำหน่ายสินค้า  
การผลักดันยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมาย การให้บริการดูแลรักษาสินค้าสถานที่ และดูแล  
สภาพแวดล้อมตามมาตรฐานของบริษัท ให้พร้อมอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจ  
ให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้คำแนะนำและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร

**บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด** หมายถึง กลุ่มธุรกิจ Travel Retail & Services  
ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดภาษี จำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสินค้าไทย ในอาคารผู้โดยสารใน  
ประเทศและอาคารผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานไทย คือ ท่าอากาศยานนานาชาติ  
สุวรรณภูมิ

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ด้านการ สอนงาน และทักษะด้านการจัดวางสินค้าหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ซึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน
2. บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้างาน
3. หลักการจัดวางสินค้า
4. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ
5. ภาพรวม กลุ่มบริษัท คิงเพาเวอร์
6. ข้อมูลบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน

#### ความหมายของการสอนงาน (Coaching)

กมลวรรณ งามเดช (2554: 16) กล่าวว่า การสอนงาน (Coaching) คือ กระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ที่ผู้จัดการ และหัวหน้างานต่างก็มุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาผลการปฏิบัติงาน หรือพัฒนา ความสามารถของบุคลากรกระบวนการดังกล่าว ขึ้นกับความร่วมมือร่วมใจ ภายใต้อาสาสมัคร ประกอบ 3 ประการ ซึ่งได้แก่ ความช่วยเหลือด้านเทคนิคการทำงาน แรงสนับสนุนส่วนตัว และความท้าทาย ส่วนบุคคล ส่วนประกอบทั้งหมดนี้ประสานด้วยกัน ได้ด้วยความเข้าใจ ระหว่างผู้จัดการ และ ผู้สอนงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้เรียนงาน เนื่องจากการสอนงานเป็นประสบการณ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จในการสอนงานจึงต้องอาศัยความเข้าใจกันด้วยดี

วิชัย โสสุวรรณจิตา (2546: 61) กล่าวว่า การสอนงานคือ การที่ผู้บังคับบัญชาสอน หรือ แนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะงานวิธีปฏิบัติงาน และมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ อีกนัยหนึ่งการสอนงานถือเป็นกระบวนการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อจะได้ไม่มีการลองผิดลองถูก ผู้สอนงานนั้นอาจเป็นหัวหน้าเอง หรือมีการมอบหมายให้คนที่มีความชำนาญงานอยู่แล้วเป็นผู้สอนงานแทนก็ได้ การสอนงานนี้ปกติมุ่งสอนงานกับคนงานใหม่เป็นสำคัญ เพื่อให้รู้งาน เข้าใจงาน และสามารถทำงานนั้นได้อย่างถูกต้องภายในระยะอันสั้น แต่ในบางกรณีก็อาจมีความจำเป็นต้องสอนงานแก่คนงานที่อยู่เดิมหรือคนงานเก่าด้วยโดยเฉพาะคนงานเก่าที่ยังไม่มีฝีมือได้มาตรฐาน หรือเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่ง โอนย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่การงานเป็นต้น นอกจากนี้ ถ้าได้มีการนำเทคนิควิธีการทำงานใหม่ ๆ เครื่องจักรระบบใหม่หรือระเบียบการใหม่มาใช้ในหน่วยงาน หัวหน้างานก็จำเป็นต้องสอนงานให้คนงานทุกคนได้รู้และเข้าใจ เพื่อจะได้สามารถทำงานต่อไปได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง การสอนงานอาจครอบคลุมถึงคนงานที่ไม่ได้รับผิดชอบงานนั้นโดยตรง แต่มีการทำงานที่เกี่ยวข้องกันด้วยก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจปัญหาในการทำงานร่วมกันและเอื้อประโยชน์ในกรณีที่มีการ โอนย้ายหรือการเร่งการปฏิบัติงานเพราะสามารถนำผู้ที่ได้รับการสอนงานไว้แล้วมาปฏิบัติงานได้ทันที

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548: 15-16) กล่าวว่า การสอนงานจัดเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่หัวหน้างานใช้ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาลูกน้องให้มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะตัว (Personal Attributes) ในการทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นเป้าหมายหรือผลงานที่หัวหน้างานต้องการหรือมีความคาดหวังให้เกิดขึ้น (Result-Oriented) โดยจะต้องตกลงกันระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องที่จะต้องตกลง และยอมรับร่วมกัน (Collaborative) ทั้งนี้ การสอนงานยังมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของลูกน้อง (Individual Performance) ในปัจจุบันแล้วการสอนงานยังมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพ (Potential) ของลูกน้อง เพื่อให้ลูกน้องมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้นต่อไป เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอันนำมาซึ่งตำแหน่งงานที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต การสอนงานจึงถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือทางบวก (Positive Change) กับตัวลูกน้องและหัวหน้างานโดยตรง นอกจากนี้ การสอนงานยังถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการสื่อสารอย่างหนึ่งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง หรือที่เรียกว่าการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ที่หัวหน้างานใช้ในการแจ้งและรับฟังสิ่งที่คาดหวังและต้องการจากลูกน้อง อีกทั้ง

ยังเป็นช่องทางหนึ่งในการสอบถามถึงสถานะปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมทั้งเป็นโอกาสอันดีที่ หัวหน้างานและลูกน้องร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ณัฐภัท ชินกิ่ง (2555) การสอนงาน คือ การที่หัวหน้างานสอน หรือแนะนำลูกน้องให้ได้เรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบรอบด้านไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ข้อปฏิบัติ และเป้าหมายที่ต้องการบรรลุตลอดจนแนะนำถึงวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการพัฒนาขีดความสามารถ ให้การช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

สมิต สัจฉกร (2547: 14-16) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการสอนงานไว้ว่าการสอนงานเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่จะทำให้เกิดความเข้าใจงานมีความชำนาญและสามารถทำงานได้ถูกต้อง โดยหัวหน้างานจะต้องชี้แจงถึงวัตถุประสงค์วิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของงานและองค์กรได้ในที่สุด การสอนงานจึงถือเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างหนึ่งของพนักงานและยังช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันอีกด้วย ลักษณะของการสอนงาน คือ การที่หัวหน้างานได้สังเกตการณ์ทำงานของลูกน้อง ณ พื้นที่ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงานจริง และเห็นว่าลูกน้องยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการทำงานในบางเรื่อง หัวหน้างานจึงเข้าไปชี้แนะโดยทดลองทำให้อุปกรณ์เป็นตัวอย่างอธิบายเพิ่มเติมแล้วให้ลูกน้องทำตามจนกระทั่งลูกน้องทำงานนั้นได้จริง การสอนงานจึงมีความสำคัญมาก

สายัณห์ พานิช (2548: 80) ได้กล่าวว่า การสอนงาน คือ การจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ผู้รับการฝึกเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว และถาวรที่สุดวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสอนงานโดยทั่วไป ได้แก่

1. เพื่อถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการทำงานให้กับพนักงาน
2. เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันที
3. เพื่อให้พนักงานมีหลักการงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป การสอนงาน (Coaching) เป็นกระบวนการเพื่อใช้เสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้สูงขึ้น โดยการสอนงานถือได้ว่าเป็นการดูแลเอาใจใส่พนักงานในองค์กรให้ได้รับความรู้ และเสริมสร้างทักษะ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างราบรื่น

### ประโยชน์ของการสอนงาน

กมลวรรณ รามเดช (2554: 18-19) กล่าวถึงประโยชน์การสอนงานด้วยกัน ดังนี้

1. แก้ปัญหาผลการปฏิบัติงาน
2. พัฒนาทักษะของพนักงาน
3. เพิ่มผลิตภาพ
4. สร้างผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง
5. อนุรักษ์รักษาพนักงานไว้ได้
6. สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบวก

สมิต สัจฉกร (2547: 14) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการสอนงานมีด้วยกันดังนี้

1. หัวหน้ามอบหมายงานได้มากขึ้น
2. หัวหน้าไม่ต้องเสียเวลาแก้ไขงาน
3. หัวหน้าได้ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ
5. พนักงานทำงานเป็น ไม่เกิดความผิดพลาด
6. พนักงานไม่ต้องทนรับคำตำหนิ
7. เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน
8. หัวหน้าควบคุมงานง่ายขึ้น เนื่องจากมีความใกล้ชิดกัน
9. เกิดการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจ ในการทำให้หน่วยงานเข้มแข็ง
10. สามารถใช้พนักงานได้เต็มขีดความสามารถ ลดความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุ

ในการทำงาน

อากรณั ฎวิทยพันฐ์ (2548: 16-20) กล่าวว่า การสอนงานเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการดูแลเอาใจใส่ลูกน้อง ตั้งแต่ลูกน้องเข้ามาทำงานกับตนเองจนกระทั่งลูกน้องลาออกไปเพื่อให้ลูกน้องมีพัฒนาการของความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัวที่ดีขึ้น หากหัวหน้างานสอนงานหรือ Coach ลูกน้อง ได้อย่างถูกต้องและถูกวิธี ผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อตัวพนักงานเอง ต่อหัวหน้างาน และต่อองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 1. ผลต่อพนักงาน

- 1.1 ทำให้พนักงานเข้าใจถึงขอบเขตเป้าหมายของงาน และความต้องการหรือสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวัง
- 1.2 ทำให้พนักงานมีโอกาสรับรู้ถึงสถานการณ์เปลี่ยนแปลงขององค์กรรวมถึงปัญหาและอุปสรรคขององค์กรภารกิจที่องค์กรจะทำในปัจจุบันและต้องการจะทำต่อไปในอนาคต
- 1.3 ทำให้พนักงานรับรู้ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและมีส่วนร่วมกับหัวหน้างานในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 1.4 ทำให้พนักงานมีโอกาสรับรู้จุดแข็งหรือข้อดีของตนและจุดอ่อนสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1.5 ทำให้พนักงานรู้จักวางแผนและจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงาน รับรู้เทคนิควิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่หัวหน้างานกำหนด
- 1.6 สร้างขวัญกำลังใจทำให้ไม่รู้สึกว่าคุณทำงานเพียงผู้เดียว
- 1.7 เป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้ลูกน้องปรับปรุงตนเองสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสมอ
- 1.8 ส่งเสริมให้ลูกน้องมีคุณค่า (Value) ในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการสอนงานที่ถูกต้องตามความต้องการของลูกน้อง ช่วยตอบสนองให้ลูกน้องทำงานได้บรรลุเป้าหมายของตนเอง

## 2. ผลต่อหัวหน้างาน

2.1 การสอนงานจะช่วยแบ่งเบาภาระงานของหัวหน้า เนื่องจากลูกน้องทำงานได้อย่างถูกต้องส่งมอบงาน ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

2.2 ทำให้หัวหน้างานมีเวลาเพียงพอที่จะคิดพิจารณา ปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 มีโอกาสชี้แจงจุดเด่นหรือจุดที่ต้องการให้ลูกน้องปรับปรุงการทำงาน

2.4 เป็นช่องทางที่หัวหน้างานมีโอกาสสามารถแจ้งให้ลูกน้องรู้ถึงวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) และปัญหา (Goal) การเปลี่ยนแปลง การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ขององค์กร

2.5 ทำให้หัวหน้างานมีโอกาสรับรู้ความต้องการที่ลูกน้องคาดหวัง รับรู้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

2.6 สร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เนื่องจากการพูดคุย ปรึกษากันมากขึ้น ซึ่งจะเป็นวิธีการหนึ่งในการลดอัตราการลาออกของลูกน้อง

2.7 เป็นกระบวนการหนึ่งที่ผลักดันและสนับสนุน ให้ลูกน้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Performance Goal) ตามแผนงานที่กำหนด

2.8 ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Working) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในกลุ่ม มีการร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมคิดหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

### 3. ผลต่อองค์กร

3.1 องค์กรจะมีผลการปฏิบัติงาน (Organizational Performance) ที่เป็นไปตามความคาดหวังที่ต้องการ หรือมากกว่าความคาดหวังที่ต้องการ

3.2 องค์กรมีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกยุคโลกาภิวัตน์ เนื่องจากการสอนงานทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายการทำงาน กลยุทธ์ ขั้นตอน วิธีการทำงาน การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์ของการสอนงานจะได้กับตัวผู้สอน ผู้ที่ได้รับการสอน และต่อองค์กร สร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เนื่องจากการพูดคุยปรึกษากันมากขึ้น ซึ่งจะเป็นวิธีการหนึ่งในการลดอัตราการลาออกของลูกน้อง ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร

#### ขั้นตอนการสอนงาน

กมลวรรณ งามเดชะ (2550: 35-37) เสนอว่า การสอนงานจะบรรลุผลได้โดยผ่านกระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การสังเกต การพูดคุยหาเหตุผล การสอนอย่างจริงจัง และการติดตามผล ซึ่งสามารถกล่าวถึงรายละเอียดได้ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การสังเกต

ขั้นตอนแรกของการสอนงานที่มีประสิทธิภาพก็คือ การสังเกตไม่ว่าการสอนงานจะกระทำโดยทันที หรือมีการนัดหมายเวลาและสถานที่ก็ตามไม่ควรที่จะทำอะไรจนกว่าจะเข้าใจสถานการณ์รวมถึงตัวผู้ที่จะรับการสอนงาน และทักษะที่มีเสียก่อน วิธีที่ดีที่สุดที่จะรู้ได้คือการสังเกตโดยเป้าหมายของคุณคือการระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของคน ๆ นั้น รวมทั้งรู้ถึงผลกระทบที่พฤติกรรมมีต่อเพื่อนร่วมงานและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

## ขั้นตอนที่ 2 การสนทนาหาเหตุผล

ขั้นตอนนี้จะเริ่มพร้อมกับการเตรียมการที่รอบคอบ ในขณะที่เตรียมการ ควรจะทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการพูดคุยให้ชัดเจน รวมทั้งเรื่องที่สำคัญ และผลที่จะตามมา หากว่าไม่ได้พูดเรื่องเหล่านี้ ผู้สอนงานที่เตรียมตัวมาดีก็ย่อมจะเป็นผู้สอนงานที่ดีกว่า เมื่อมีการเตรียมตัวแล้วก็พร้อมที่จะดึงผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมพูดคุย เพื่อหากกลยุทธ์ที่จะแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะกันต่อไป

ในหลาย ๆ กรณี การพูดคุยจะนำไปสู่แผนการสอนงานที่ทั้งสองฝ่ายเห็นชอบร่วมกัน ดังเช่น “เลือกที่จะพัฒนาให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นถึงระดับที่เป็นมาตรฐานภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือ เลือกที่จะเสี่ยงกับการถูกเชิญให้ออก” คือตัวอย่างที่ชัดเจน แผนงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการเอาใจใส่ที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

## ขั้นตอนที่ 3 การสอนงานอย่างจริงจัง

เมื่อเข้าใจสถานการณ์ และมีการวางแผนแล้ว การสอนงานก็สามารถเริ่มต้นได้ การสอนงานอย่างจริงจังจะเป็นการให้ความเห็น และให้คำแนะนำในวิถีทางที่ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถรับฟังได้รวมทั้งตอบสนองและชื่นชมในคุณค่าของมัน การให้และรับข้อมูลป้อนกลับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของการสอนงานอย่างจริงจัง และของการเป็นหัวหน้างานโดยทั่วไปด้วย

## ขั้นตอนที่ 4 การติดตามผล

การสอนงานที่มีประสิทธิภาพผลจะมีการติดตามผล และการสังเกตความก้าวหน้า ซึ่งจะช่วยให้แต่ละคนรักษาวิธีการปรับปรุงให้คงที่ ถ้าเข้าออกนอกกลุ่มนอกทาง การติดตามผลจะเป็นโอกาสในการดึงเขากลับเข้ามา การติดตามผลอาจเป็นการถามถึงสิ่งที่ดำเนินไปได้ด้วยดี และสิ่งใดที่ไม่โดยอาจใช้คำถามว่า “ติดขัดอะไรบ้างไหม” การติดตามจึงเป็นโอกาสที่จะชมเชยความก้าวหน้า และหาโอกาสที่จะสอนงานและให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง หากต้องมีการปรับแผนการปฏิบัติ ก็ควรปรับในระหว่างการประชุมติดตามผล

สมิต สัจฉกร (2547: 3) กล่าวถึง กระบวนการสอนงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการสอนงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน
2. การจัดทำแผนการสอนเป็นการเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน
3. การเตรียมเนื้อหาวิชาเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการสอน เป็นการใช้เวลาการสอนงานที่มีความเหมาะสม
4. การจัดทำแบบขอยงาน คือ การนำงานที่จะสอนมาวิเคราะห์แยกเป็นส่วน ๆ
5. การจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ เช่น สื่อและเอกสารประกอบการสอน
6. การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่จะสอน เช่น การสอนงานด้านธุรการ
7. การประเมินผลการสอนงาน เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าขั้นตอนการสอน จะต้องมีความเหมาะสมกับผู้รับการสอน เพื่อให้การสอนงานเกิดประสิทธิภาพ สามารถอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ทำให้ผู้สอนงานและผู้รับการสอนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

#### คุณสมบัติของผู้สอนงาน

สมิต สัจฉกร (2547: 2) ลักษณะของผู้สอนที่ดี มีดังนี้

1. มีความรู้และความสามารถในงานที่จะสอน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ การสื่อสารในองค์กร การประสานงานธุรการ เป็นต้น
2. มีความรักในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการการบริหารงานด้านธุรการได้อย่างถูกต้อง
3. มีความมุ่งมั่นจริงจังในการสอนให้เกิดผลสำเร็จ
4. มีความตั้งใจในการสอน
5. มีทักษะในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจโดยการให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

6. มีความอดทนต่อพฤติกรรมของผู้รับการสอน เช่น การยอมรับความคิดเห็นของผู้รับการสอน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน เป็นต้น
7. มีจิตวิญญาณของการเป็นครู โดยมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีความเที่ยงธรรม

กล่าวโดยสรุป การสอนงานนอกจากจะส่งผลโดยตรงไปยังพนักงานและหัวหน้างานแล้ว การสอนงานที่ถูกวิธีจะส่งผลต่อเนื่องไปยังระดับองค์กรนั้นหมายถึงองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงาน (Organizational Performance) ที่เป็นตามหรือมากกว่าความคาดหวังที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นกำไร รายได้ ยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด ผลผลิต และจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ลดลง ดังนั้น การสอนงานที่ถูกวิธีควรเป็น รูปแบบของการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของหัวหน้างานในการชี้แจงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกน้องให้เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา เหตุเพราะหัวหน้างานถือได้ว่าเป็น Line Manager ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนในการรับรู้ถึงเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร จากการเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้างานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการประชุมประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือการประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ

### บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้างาน

#### ความหมายบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน

อนุก เทียนบุชา (2544: 8) ได้ให้ความหมายของหัวหน้างาน คือ ผู้ที่มีตำแหน่งมีอำนาจ มีภาระหน้าที่ในการที่จะควบคุมดูแลพนักงานเพื่อให้ทำงานบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหาร

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541: 3) ให้ความหมายของหัวหน้างานว่า คือผู้บริหารระดับต้นที่รับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างานจึงเป็นผู้บังคับบัญชาคนแรกของพนักงาน ที่ทำหน้าที่ทางการบริหารตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในองค์กร หรือโรงงานใด ๆ

พงศ์ หรดาล (2545 อ้างใน อัครรัตน์ พูลกระจ่างและทรงธรรม ตีวนิชสกุล, 2551: 30) กล่าวว่าหัวหน้างาน คือบุคคลผู้เป็นหัวหน้าระดับต้นที่สามารถทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากคนอื่นพร้อมที่จะเป็นผู้ลงมือ กระทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยรวม

จากความหมายบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานที่กล่าวมาในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่มีตำแหน่งในองค์กร โดยทำหน้าที่และรับผิดชอบ ในการกำกับ ควบคุมดูแลพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาระดับปฏิบัติการดำเนินกิจกรรมต่างๆในหน่วยงานที่ได้รับ รับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

### บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน

Vance (1982 อ้างใน วันนา กลางหนองแสง, 2550: 26) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของ หัวหน้างานในการพัฒนาพนักงานมีหลายบทบาท โดยแนวคิดของ Vance เป็นแนวคิดที่ได้จาก การศึกษา ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นความสำคัญของสัมพันธภาพการมีที่เล็งหรือที่ปรึกษา และการ สนับสนุน การใช้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการพัฒนาด้านอาชีพ รวมทั้งเป็นแนวคิดที่มี บทบาทอันประกอบด้วยพฤติกรรมการปฏิบัติที่ครอบคลุมและมีความเหมาะสมต่อการนำมาใช้ใน การพัฒนาบุคลากรที่จะประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ประกอบด้วย 5 บทบาทหลักคือ

1. บทบาทครู (Teacher)
2. บทบาทผู้แนะนำ (Guide)
3. บทบาทผู้สนับสนุน (Advocate or Patron)
4. บทบาทผู้ให้คำปรึกษา (Counsellor)
5. บทบาทผู้อุปถัมภ์ (Sponsor)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548: 72 – 76) กล่าวว่า เป็นผู้หนึ่งที่ช่วยพัฒนาความรู้และความ สามารถของผู้ถูกสอนงาน ให้สามารถบริหารจัดการงานของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหัวหน้า งานที่สามารถเป็น Coach ได้นั้นจะต้องสวมบทบาทหรือหมวกหลายใบที่ไม่ใช่เป็นเพียงแค่บทบาท ของการสอน หรือ Coach ลูกน้องเท่านั้น ทั้งนี้บทบาทของการเป็นผู้สอนจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น ไปกว่านั้น กล่าวคือ

1. บทบาทในฐานะเป็น “นักฝึกอบรม”
2. บทบาทในฐานะเป็น “นักพัฒนา นักเปลี่ยนแปลง”
3. บทบาทในฐานะเป็น “ผู้ให้คำปรึกษา”
4. บทบาทในฐานะเป็น “นักจิตวิทยา”
5. บทบาทในฐานะเป็น “นักแก้ปัญหา”
6. บทบาทในฐานะเป็น “นักคาดคะเน”
7. บทบาทในฐานะเป็น “นักคิด นักประดิษฐ์”
8. บทบาทในฐานะเป็น “นักปฏิบัติ”

ปกติ ฆัตตราลักษณ์ (2540: 17) ได้กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้าว่าจะมี 4 บทบาทใหญ่  
ได้แก่

1. ผู้วางแผน
  - 1.1 เป็นผู้วางแผน จัดระบบงาน กำหนดเป้าหมายและทรัพยากรต่าง ๆ
  - 1.2 เป็นผู้กำหนดแนวปฏิบัติ ขั้นตอนวิธีการในการดำเนินงาน
  - 1.3 เป็นผู้กำหนดหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน
2. ผู้จัดองค์การหรือรูปแบบงาน (Organizer)
  - 2.1 เป็นผู้มอบหมายงาน กำหนดหน้าที่ ภารกิจงานให้แก่บุคคล
  - 2.2 เป็นผู้ริเริ่ม สร้างสรรค์ รวมถึงพัฒนางาน
  - 2.3 เป็นผู้ประสาน ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและกับหน่วยงานอื่น ๆ
  - 2.4 เป็นผู้จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน
3. ผู้ควบคุม (Controller)
  - 3.1 เป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน
  - 3.2 เป็นผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 3.3 เป็นผู้ตัดสินใจ

#### 4. ผู้นำ (Leader)

- 4.1 เป็นผู้ให้ความคิดเห็นและให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.2 เป็นผู้สอนงาน ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน
- 4.3 เป็นผู้จัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงจัดการกับความขัดแย้ง โกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ที่เกิดขึ้นในส่วนที่รับผิดชอบ

- 4.4 เป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาทักษะในการทำงาน
- 4.5 เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่พนักงานและฝ่ายอื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- 4.6 เป็นคนแบบที่ดีและเป็นตัวแทนของกลุ่ม
- 4.7 เป็นผู้กระตุ้นจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงาน
- 4.8 เป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม

พงศ์ หรดาล (2545 อ้างใน อัครรัตน์ พูลกระจ่างและทรงธรรม ตีวนิชสกุล, 2551: 34) ได้กล่าวถึงหัวหน้าที่ดีควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างงาน หัวหน้างานจำเป็นต้องกระทำหรือรับผิดชอบในงาน 3 ผู้จัดองค์การหรือ
  - 1.1 งานประจำ ได้แก่ งานประจำที่หัวหน้าต้องรับผิดชอบเป็นปกติทุกวัน
  - 1.2 งานแก้ปัญหา ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ โดยจะต้องหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่ดีที่สุด
  - 1.3 งานริเริ่มสร้างสรรค์ คือ การพัฒนาที่รับผิดชอบและสร้างสรรค์งานใหม่
2. สร้างคน โดยจะต้องสร้างคนและพัฒนาคนงาน ของตนเองอยู่เสมอ ได้แก่
  - 2.1 ให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นต่อคนงาน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
  - 2.2 ฝึกฝนให้สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงาน โดยจำเป็นต้องให้การฝึกอบรมเป็นรายบุคคล และต้องเป็นระบบแบบแผน คือ สร้างคนด้วยการสร้างเสริมประสบการณ์ ให้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ปลูกฝังทัศนคติต่อคนงานให้มีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้คนงานได้แสดงความคิดเห็นถึงผลดีที่จะตามมา

### 3. สร้างทีมงาน โดยทีมงานจะต้องแข็งแกร่ง จึงจะทำให้งานบรรลุผล

กล่าวสรุป บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานสำหรับหัวหน้างานในการแสดงออกในบทบาทใด ๆ นั้น จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปซึ่งบางครั้งหัวหน้างานอาจแสดงบทบาทเพียงบทบาทเดียวเท่านั้น แต่บางสถานการณ์หัวหน้างานอาจจะต้องแสดงบทบาทมากกว่าหนึ่งบทบาท ซึ่งเรียกว่า บทบาทผสมผสาน (Mixed Roles)

#### หลักการจัดวางสินค้า

Mills *et al.* (1995: 1) ให้ความหมายว่า ภาพการขายสินค้าเป็นการนำเสนอของร้านค้า และสินค้าของบริษัท ให้กับลูกค้าผ่านการทำงานเป็นทีม ของการ โฆษณา การแสดงกิจกรรมพิเศษ การประสานงานแพชั่น และหน่วยงานการขายสินค้าในการสั่งซื้อ ในการขายสินค้าและบริการ ที่นำเสนอ

Kerfoot *et al.* (2003: 143) ภาพการนำเสนอสินค้า ที่เกี่ยวข้องจึงมีทั้งวิธีการที่ผลิตภัณฑ์ และแบรนด์ที่มีการสื่อสารทางสายตาให้กับลูกค้า และยังไม่ว่าจะเป็นข้อความนี้ถูกถอดรหัสเหมาะสมในบริบทที่มีผลต่อพฤติกรรมทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่งผลถึงการซื้อสินค้า

Varley (2006: 182) ภาพการขายสินค้า (Visual Merchandising) เป็นคำที่ใช้กันทั่วไป สำหรับรูปแบบของการจัดวางสินค้า ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ภายในร้านค้าปลีก การจัดวางสินค้าจะเกิดขึ้นหลังจากการผ่านขบวนการเลือกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เข้ามาขายภายในร้าน เมื่อได้สินค้าที่จะนำมาขายให้ลูกค้า จุดมุ่งหมายต่อไปคือทำสินค้าและสภาพแวดล้อมภายในร้านเกิดความน่าสนใจและให้ลูกค้าเกิดแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า โดยการออกแบบการจัดวางสินค้าเพื่อโอกาสในการขายสินค้าที่มากขึ้น การจัดวางสินค้าผสมผสานกับการออกแบบร้านค้าเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถส่งข้อความ เชิงกลยุทธ์ให้กับลูกค้าในการที่จะส่งเสริมสร้างภาพของร้านค้า และตราสัญลักษณ์ของร้านอีกช่องทางหนึ่ง

สายพิน สมาวรตกุล (2532: 4) การจัดแสดงสินค้า (Visual Merchandising) คือการจัดสินค้าและวัสดุตกแต่งอื่น ๆ อย่างมีศิลปะเพื่อนำไปสู่การขายและการบริการ การจัดแสดงสินค้านี้ต้องจัดให้ดึงดูดสายตาและก่อให้เกิดการกระทำเพื่อประโยชน์ของการขาย หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง

การจัดแสดงสินค้าก็คือการขายโดยจัดแสดงให้ผู้ชมได้เห็นตัวสินค้าจริง ๆ (Visual selling) ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ขายโดยไม่ส่งเสียง (Silent salesperson)

นิรนาม (2557) ได้เขียนเกี่ยวกับการจัดวางสินค้า (Visual Merchandising) คือการนำเสนอภาพมุมมองที่สร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงการจัดวางสินค้าโดยที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้า ณ จุดนั้นได้ทันที

กล่าวโดยสรุปการจัดวางสินค้า (Visual Merchandising) คือการนำเสนอมุมมองที่สร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งโครงสร้างของร้านค้ากับการจัดวางสินค้า เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าสะดุดตาเป็นอย่างแรก และยังเป็นวิธีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

#### ประโยชน์ของการจัดวางสินค้า

นิรนาม (2557) ได้เขียนถึงข้อดีของการจัดวางสินค้า ดังนี้

1. ทำให้ลูกค้ามองเห็นสินค้าและกลุ่มสินค้าได้ง่าย
2. สร้างแรงจูงใจต่อการเลือกซื้อสินค้า
3. เป็นแนวทางแนะนำเพิ่มเติมในการเลือกซื้อสินค้า
4. เพิ่มโอกาสการขายและสร้างยอดขาย
5. สร้างบรรยากาศที่ดีในการซื้อสินค้า และทำให้พนักงานมีโอกาสเปิดสนทนากับลูกค้า

สายพิณ สมวารรัตกุล (2532: 5) การจัดแสดงสินค้าที่มีประสิทธิภาพจะมีผลช่วยให้เกิดการขาย กล่าวคือถ้าผู้จัดแสดงสินค้ามีหลักในการจัดและสามารถประยุกต์ให้ใช้ได้ ในโอกาสต่าง ๆ ก็จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อสินค้าของร้านได้ การจัดแสดงสินค้าจะก่อให้เกิดการขายเป็นขั้น ๆ ได้ดังนี้

1. ดึงดูดสายตาของผู้สัญจรไปมา (Attract Attention) การจัดแสดงสินค้าที่ดีต้องสามารถดึงดูดสายตาผู้คน และให้เวลาพิจารณาจนเกิดความสนใจติดตามมา

2. กระตุ้นให้เกิดความสนใจ (Arouse Interest) การจัดแสดงสินค้าที่สามารถดึงดูดสายตา ผู้สัญจรไปมาได้ตามข้อที่ 1 นั้น ยังไม่อาจจะเป็นการจัดแสดงสินค้าที่ดีได้ถ้าขาดสิ่งกระตุ้นให้ผู้ชม เกิดความสนใจ ผู้ชมจะเกิดความสนใจเมื่อได้เห็นสิ่งที่น่าสนใจหรือจุดที่เรียกความสนใจ (Striking Point)

3. สร้างความต้องการ (Create Desire) ความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อ

3.1 ร้านค้าได้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประโยชน์ของสินค้า

3.2 ร้านค้าได้แสดงวิธีใช้สินค้านั้น ๆ

3.3 แนะนำสินค้าในลักษณะที่จะก่อให้เกิดการขาย เพราะวัตถุประสงค์ของการจัดแสดง สินค้าเพื่อที่จะขาย เพราะฉะนั้นการจัดแสดงสินค้าต้องสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อ ทันทีที่ได้เห็น (Impulsive desire) โดยมีสิ่งเร้าใจต่าง ๆ เช่น ให้ลูกค้าได้เห็นถึงความจำเป็นของ สินค้า และข้อดีของสินค้าตลอดจนสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า

3.4 ชักชวนให้ลูกค้ามั่นใจว่าสินค้าที่มีไว้ขายนั้นเป็นสินค้าที่อยู่ในความต้องการของ ลูกค้า และลูกค้าจะมีความพอใจเมื่อซื้อไปใช้

4. สร้างความเชื่อมั่น (Win Confidence) เมื่อลูกค้าได้เห็นตัวสินค้าตลอดจนข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าจะเกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

5. ตัดสินใจซื้อ (Cause Decision to Buy) ทำให้ลูกค้าอยากได้สินค้าและตัดสินใจเลือกซื้อ สินค้าในที่สุด

กล่าวโดยสรุปประโยชน์ของการจัดวางสินค้า จะเป็นการทำให้ลูกค้าเกิดมุมมอง ความคิด ในการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือตัดสินใจซื้อสินค้าและส่งผลถึงยอดขายภายในร้าน

**องค์ประกอบของการจัดวางสินค้า**

นิรนาม (2557) ได้เขียนเกี่ยวกับการจัดวางสินค้าให้ร้านดูน่าสนใจต้องมีองค์ประกอบ ต่าง ๆ ดังนี้

1. **พื้นที่** การใช้พื้นที่ในร้านค้าการจัดวาง lay out ภายในร้าน ควรจัดสรรพื้นที่ให้มีประโยชน์สูงสุดเพื่อสร้างเรื่องราวของสินค้าภายในร้าน ให้มีการเชื่อมต่อและเกิดความกลมกลืนสอดคล้องกัน โดยแบ่งแยกกลุ่มสินค้าแต่ละประเภทให้ชัดเจนและวางสินค้าในประเภทเดียวกันให้อยู่บริเวณใกล้เคียงกัน

ข้อดีของการจัดแบ่งพื้นที่ภายในร้าน

1. ลูกค้าหาสินค้าได้ง่ายและสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า
2. ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้รวดเร็วขึ้นและพนักงานหาสินค้าได้ง่าย
3. พนักงานให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็ว
4. พนักงานสะดวกในการจัดเก็บสินค้าและนับสต็อกสินค้า
5. ทำให้บรรยากาศในร้านดูมีเรื่องราวน่าสนใจ

2. **อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด (Fixture and Furniture)** หรือเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ที่มาใช้ในการจัด โดยคำนึงถึงการโชว์สินค้า จำนวน รูปแบบจัดวางและขนาดของเฟอร์นิเจอร์ว่าเข้ากับร้านหรือพื้นที่ในร้านและคำนึงถึงระยะห่างหรือช่องไฟของเฟอร์นิเจอร์ด้วยอย่างน้อยควรห่างกัน 0.90 ซม. เพื่อเว้นเป็นช่องทางเดิน

3. **มุมมองทางสายตา** กำหนดทิศทางการมองของลูกค้าในระยะไกลและใกล้เพื่อหวังผลให้ลูกค้าเข้ามายังพื้นที่เป้าหมาย โดยมีการจัดกลุ่มสินค้า กลุ่มหลัก กลุ่มรอง จุดปะทะสายตา และไล่ระดับเฟอร์นิเจอร์ในร้าน ได้มีระดับเตี้ยไปจนถึงสูงด้วยมุมมองที่ไม่บดบังทางสายตาลูกค้า และสินค้า

4. **การแบ่งกลุ่มสินค้า** การแบ่งกลุ่มสินค้าให้ชัดเจน เช่น ประเภท แบบ สี ขนาด จะช่วยทำให้การจัดวางสินค้าได้ง่ายขึ้น และช่วยให้รู้ว่าควรจัดวางสินค้าวางกับเฟอร์นิเจอร์ชนิดใดแบบใด หรือสามารถแบ่งแยกได้ว่าสินค้าประเภทใดเป็นสินค้ากลุ่มหลัก และสินค้าประเภทใดเป็นสินค้ากลุ่มรอง

5. **การจัดวางสินค้า** เป็นตัวดึงดูดสายตาลูกค้าในระยะใกล้ถึงไกล ถ้าจัดในจุดปะทะสายตา ซึ่งเป็นจุดที่เหมาะสมที่สุด หวังผลให้ลูกค้าเข้ามาในพื้นที่ขายภายในร้าน เพื่อเกิดการขายสินค้า

สายพิน สมวารตกุล (2532: 101-105) การจัดแสดงสินค้าที่ดีมีส่วนสำคัญในการขาย ช่วยประหยัดเวลาของพนักงานขายและทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหาของได้ง่ายขึ้น การจัดที่ดึ้นต้องจัดอย่างมีศิลปะและมีหลักในการออกแบบเพื่อสร้างความน่าสนใจและชักชวนให้เกิดการซื้อในที่สุด และการจัดอย่างมีศิลปะนี้ไม่ได้หมายถึงการจัดเฉพาะตัวสินค้าที่จะขายเท่านั้นแต่ยังต้องจัดองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ใช้เสริมการจัดด้วย การจัดวางสินค้าที่สมบรูณ์แบบควรประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่

**1. สินค้า (Merchandise)** การเลือกสินค้าที่จะแสดงเลือกแนวคิดที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่แสดงออกถึงจุดมุ่งหมาย (Purpose) ของการจัดสินค้าแต่ละครั้ง สิ่งอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบเพื่อให้การแสดงสินค้านั้นบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการจัดแสดงสินค้าแต่ละครั้งอาจมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน เช่น เพื่อส่งเสริมรายการพิเศษในการต้อนรับเทศกาลวันหยุดต่าง ๆ หรืออาจเป็นการจัดเพื่อส่งเสริมชื่อเสียงของร้านก็ได้

**2. ชั้นสำหรับจัดวางหรือพื้นที่สำหรับจัดแสดง** ชั้นหรือพื้นที่สำหรับจัดสินค้าเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การจัดวางสินค้านั้นเป็นจริงขึ้นมา การรักษาความสะอาดและการจัดเตรียมสถานที่นับเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความสำเร็จแก่การจัดแสดงสินค้า ถ้าชั้นสำหรับจัดวางสินค้านี้เป็นลักษณะที่เคลื่อนย้ายไปมาได้ก็ควรพิจารณาสถานที่สำหรับวางให้เหมาะสมกับเนื้อที่ทั้งหมดของร้าน ซึ่งก่อนที่จะพิจารณาองค์ประกอบส่วนอื่น ๆ เราต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนว่าการใช้เนื้อที่ส่วนนั้นในการจัดแสดงจะก่อให้เกิดปัญหาอะไรบ้างหรือไม่ และในการพิจารณานี้ต้องคำนึงว่าการจัดสินค้าทุกครั้งต้องจัดให้ผู้ชมมองเห็น ได้ชัดเจนและสามารถจะมองไปได้ทั่วไม่ว่าลูกค้าจะเดินมาจากทิศทางใด

**3. วัสดุตกแต่ง** วัสดุตกแต่งสำหรับการจัดวางสินค้า ได้แก่ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดวางสินค้านอกเหนือไปจากสินค้าที่จะขาย ส่วนประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวอาจจะเป็นส่วนประกอบที่ใช้ตกแต่งฝาผนัง หรือพื้นหลัง หุ่น ชั้นวางของ ต้นไม้ดอกไม้ และวัสดุอื่น ๆ ที่จะใช้ในการจัดวางสินค้า ข้อควรระวังในการใช้วัสดุตกแต่ง ต้องไม่ให้วัสดุตกแต่งต่าง ๆ มีลักษณะที่เด่นกว่าสินค้าที่จะขาย หรือ ไม่ให้บังสินค้าที่จะขาย เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการจัดวางสินค้าคือการเสนอขาย ฉะนั้นตัวสินค้าจึงควรจะมีวามเด่นกว่าส่วนประกอบอื่นๆ

4. แสง การใช้ไฟในการจัดสินค้าเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะให้ความสว่างทั่วบริเวณ เพื่อให้ลูกค้าเห็นสินค้าชัดเจนแล้ว ผู้จัดสินค้ายังสามารถใช้แสงไฟช่วยในการจัดแบบต้องการเน้นส่วนหนึ่งส่วนใดหรือรายการสิ่งของอย่างหนึ่ง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดวางสินค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการจัดวางสินค้า และในการจัดวางสินค้าควรจะคำนึงถึงองค์ประกอบเหล่านี้ เพราะทุกส่วนในองค์ประกอบของการจัดวางสินค้า จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้สินค้ามีความโดดเด่นน่าสนใจ และลูกค้ามองเห็นสินค้าได้ง่ายและทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวสินค้าและอยากเลือกซื้อ

### ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ

#### ความหมายของคู่มือ

สุนิตย์ เย็นสบาย (2543: 97) ให้ความหมาย หนังสือคู่มือ (Handbook) เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่งจัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมเรื่องราว และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์แนวโน้มเฉพาะด้าน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่น่าสนใจด้านใดด้านหนึ่ง หรือเรื่องที่น่าสนใจได้เป็นอย่างดี หรืออาจใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงข้อเท็จจริงที่จะตอบคำถามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ปรีชา ช้างขวัญยืน และคณะ (2539: 127) ให้ความหมายของคู่มือไว้ว่า เป็นหนังสือที่ใช้ควบคู่ไปกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นหนังสือที่ให้แนวทางการปฏิบัติให้กับผู้ใช้ให้สามารถกระทำสิ่งนั้นๆ ให้บรรลุตามเป้าหมาย ส่วนคู่มือนั้นเป็นหนังสือที่ให้แนวทางและแนะนำเกี่ยวกับสาระวิธีการ กิจกรรม สื่อ วัสดุ อุปกรณ์และแหล่งข้อมูล แหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ปกติมักใช้กับหนังสือ เป็นหนังสือที่ครูให้ศึกษาด้วยตนเองได้

อนุชิต เจริญจำเนียร (2545: 22) ได้สรุปความหมายของคู่มือไว้ว่า คู่มือ หมายถึงหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้คู่มือได้ศึกษา ทำความเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติตามได้ในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกันมากที่สุด และทำให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ใกล้เคียงกัน

จากความหมายของกลุ่มดังกล่าว สรุปได้ว่า กลุ่มคือหนังสือที่เขียนขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้กลุ่มได้ศึกษาทำความเข้าใจ และง่ายต่อการปฏิบัติได้ ในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

### ประเภทของกลุ่ม

อนุชิต เริงจำเนียร (2545: 24) ได้ทำการศึกษาและสรุปได้ว่า กลุ่มแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. กลุ่มเกี่ยวกับการเรียนการสอนตามหลักสูตร จัดเป็นกลุ่มที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิควิธีการสอน การใช้สื่อหรือนวัตกรรมที่สัมพันธ์กับรายวิชาหนึ่งหรือระดับชั้นเรียนต่างๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรนั้นๆ เช่น กลุ่มรายวิชา กลุ่มระดับชั้นเรียน กลุ่มการใช้สื่อ นวัตกรรม การเรียนการสอน เป็นต้น
2. กลุ่มการจัดกิจกรรมการสอนทั่วไป เป็นกลุ่มที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิคการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรบรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ และเป็นกลุ่มที่มีได้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระหรือคำอธิบายรายวิชาใดวิชาหนึ่งโดยตรง เช่น กลุ่มการจัดกิจกรรมประชาธิปไตยภายในโรงเรียน กลุ่มปฏิบัติกิจกรรมสร้างนิสัยสำหรับโรงเรียนประถมศึกษา เป็นต้น

ประดับ เรืองมัลย์ (2542: 98) ได้ทำการศึกษาและสรุปประเภทของกลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. กลุ่มการสอนหรือกลุ่มการจัดกิจกรรมเป็นกลุ่มที่ให้เนื้อหาสาระความรู้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการสอน เช่น กลุ่มการจัดกิจกรรมการส่งเสริมคุณธรรมในโรงเรียน กลุ่มการอบรมหน้าเสาธง กลุ่มการจัดกิจกรรมประชาธิปไตยในโรงเรียน
2. กลุ่มหนังสือเรียนเป็นกลุ่มจัดทำขึ้นควบคู่กับหนังสือ

3. คู่มือการใช้สื่อวัตกรรมการเรียนการสอนเป็นการเผยแพร่ผลงานของครู เพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ให้ถูกต้อง จึงต้องจัดทำคู่มือการใช้ การจัดทำสื่อ ชุดการสอนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเป็นต้น

สมพร พุฒตาล เบ็ทซ์ (2539 อ้างใน พรทิพย์ คารมรัตน์, 2555: 39) ได้กล่าวถึงคู่มืออีก ประเภทหนึ่ง คือ คู่มือปฏิบัติงานซึ่งเป็นเอกสารสำคัญและนับเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญ ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานประกอบด้วย นโยบาย วัตถุประสงค์หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญคือ แนวทางและ วิธีปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอย่าง ถ่องแท้ รวมทั้งสามารถใช้คู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีกฎเกณฑ์คงเส้นคงวาไม่ว่าใครเป็นผู้ปฏิบัติและปฏิบัติต่อใคร ทำให้เกิดระบบแบบ แผนที่ดีและมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คู่มือไม่ว่าจะเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือการจัด กิจกรรม คู่มือเป็นที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิคในการดำเนินการสอนหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

### องค์ประกอบของคู่มือ

มงคล ลีลาชนากร (2546: 41) ได้จัดทำคู่มือประกอบการสอนหลักสูตรการใช้โปรแกรม ประมวลผลค่า ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปก
2. คำนำ
3. สารบัญ
4. คำแนะนำการใช้คู่มือ
5. ใบเตรียมการสอน
  - 5.1 วัตถุประสงค์
  - 5.2 วิธีการสอน
  - 5.3 หัวข้อหลักสูตร
  - 5.4 สื่อการสอน

- 5.5 แบบฝึกหัดตามใบงาน
- 5.6 การวัดผลจากใบงาน / ใบทดสอบ
6. ใบข้อมูล / เนื้อหาตามหัวข้อวิชาเรียงตามลำดับ
7. ใบงาน

สามารถ ประงศวรรณ (2545: 80 – 81) ได้จัดทำคู่มือในโรงเรียนทหารช่าง วิชาการอ่านแผน  
ที่ หลักสูตรชั้นนายร้อย ของโรงเรียนทหารช่าง กรมการทหารช่าง เมืองค้ประกอบของคู่มือค้นี้

1. ปก
2. คำนำ
3. สารบัญ
4. คำแนะนำการใช้คู่มือ
5. ความหมายของวิชา
6. ลักษณะของรายวิชา
7. การแบ่งหน่วยการเรียน
8. การวัดและประเมินผล
9. ตารางกำหนดน้ำหน้กคะแนนและเกณฑ์การผ่าน
10. จุดประสงค์การสอน
11. แผนการสอนรายวิชา
  - 11.1 จุดประสงค์การสอน
  - 11.2 กล่าวนำ
  - 11.3 เนื้อหา
  - 11.4 สรุปรบทเรียน
  - 11.5 การวัดและประเมินผล
  - 11.6 หนังสืออ่านประกอบ
  - 11.7 บันทึกหลังสอน
  - 11.8 กิจกรรม
  - 11.9 สื่อการสอน
  - 11.10 ภาคผนวก

12. หนังสืออ้างอิง

13. ภาคผนวก

สมพร พุฒตาล เบ็ทซ์ (2539 อ้างใน พรทิพย์ การมรัตน์, 2555: 41-42) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของคู่มือในการปฏิบัติงานควรประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนประกอบตอนต้นได้แก่

1.1 ปก

1.2 หน้าแสดงรายนามคณะผู้วิจัยและปีที่พิมพ์

1.3 คำนำ

1.4 สารบัญ

1.5 แผนภูมิแสดงโครงสร้างของหน่วยงาน

2. ส่วนที่เป็นเนื้อหาหรือวิธีปฏิบัติงานได้แก่

2.1 คำอธิบาย

2.2 แผนภูมิแสดงสายการปฏิบัติงาน

2.3 ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

2.4 ภาพประกอบ

3. ส่วนประกอบตอนท้ายได้แก่

3.1 คำอธิบายศัพท์

3.2 บรรณานุกรม

กล่าวสรุปคือ องค์ประกอบของคู่มือ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการจัดทำคู่มือ เพราะจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงวิธีการใช้คู่มือ เนื้อหาสาระของคู่มือ คำชี้แจงเกี่ยวกับการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การจัดกิจกรรมและยังบอกถึงแหล่งข้อมูลอ้างอิง

## ลักษณะที่ดีของกลุ่มมือ

ในการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมานั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มมือเป็นสำคัญ เพราะผู้ใช้หรือผู้ศึกษาคู่มือ นั้น จะให้ความสนใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มมือที่ตนเอง

ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ (2539: 132) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการเขียนคู่มือที่ดีว่าคู่มือจะต้องมีความชัดเจนให้รายละเอียดครอบคลุม เพื่อให้อ่านเกิดความเข้าใจ การเขียนคู่มือต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรระบุให้ชัดเจนว่า คู่มือเป็นคู่มือสำหรับใคร ใครเป็นผู้ใช้
2. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ต้องการให้ผู้ใช้ได้อะไรบ้าง
3. คู่มือนี้ช่วยผู้ใช้ได้อย่างไร ผู้ใช้ได้ประโยชน์อะไรบ้าง
4. คู่มือนี้ช่วยผู้ใช้ได้อย่างไร ผู้ใช้ได้ประโยชน์อะไรบ้างควรมีส่วนที่ให้หลักการหรือความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้ใช้ในการใช้เครื่องมือ เพื่อให้การใช้คู่มือเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
5. ควรมีส่วนที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับการเตรียมตัว การเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสิ่งที่จะดำเนินการตามที่คู่มือแนะนำ
6. ควรมีส่วนที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้
  - 6.1 เนื้อหาสาระที่ให้ความรู้ความถูกต้องสามารถช่วยให้ผู้ใช้คู่มือทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ
  - 6.2 ให้ข้อมูลรายละเอียดที่เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือสามารถทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ
  - 6.3 ขั้นตอนการทำ จะต้องมีการเรียงลำดับอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำสิ่งนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและประหยัด
  - 6.4 ภาษาที่ใช้จะต้องสามารถสื่อให้ผู้เข้าใจตรงกับผู้เขียน ไม่คลุมเครือหรือทำให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจผิด และภาษาที่ใช้จะต้องช่วยให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจง่าย หากสิ่งใดมีความยาก

และซับซ้อน ควรเขียนให้เข้าใจง่ายโดยใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบ เช่น ภาพตารางเปรียบเทียบ อุปมาอุปไมยการยกตัวอย่าง การใช้สีจำแนก เป็นต้น

6.5 ควรให้คำแนะนำและชี้แจงเหตุผลเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ เช่น เคล็ดลับหรือเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่จะช่วยให้กระทำสิ่งนั้น ๆ สำเร็จได้อย่างดี รวมทั้งการแก้ปัญหาต่างๆ ที่มักเกิดขึ้นจากการทำสิ่งนั้น ๆ ข้อมูลนี้มักจะมาจากความรู้และประสบการณ์ของผู้เขียนซึ่งจะมีคุณค่าต่อผู้ใช่มาก

7. ควรมีคำถามหรือกิจกรรมให้ผู้ใ้คู่มือทำ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการอ่านหรือการปฏิบัติขั้นตอนที่เสนอแนะ และเว้นที่ว่างสำหรับผู้ใ้คู่มือในการเขียนคำตอบรวมถึงมีคำถามหรือแนวในการตอบหรือคำแนะนำให้ไว้ด้วย และถ้าหากผู้เขียนสามารถคาดคะเนคำตอบของผู้ใ้คู่มือได้ก็ควรจะอธิบายไว้ด้วยว่าคำตอบอะไรถูกผิดด้วยเหตุใดก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใ้คู่มือ

8. ควรใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการช่วยผู้ใ้คู่มือได้โดยสะดวก เช่นการจัดทำรูปเล่ม ขนาด การเลือกตัวอักษร ขนาดของตัวอักษร การใช้ตัวดำ การใช้สี การใช้ภาพ การเน้นข้อความบางตอน เป็นต้น

9. การให้แหล่งอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นบรรณานุกรม รายชื่อชมรม รายชื่อสื่อ รายชื่อสถาบัน รายชื่อบุคคลสำคัญ เป็นต้น

เอกวุฒิ ไกรมาก (2541: 57) ได้ให้ความหมายลักษณะที่ดีของคู่มือดังนี้

1. สามารถเข้าใจลักษณะเนื้อหา ขอบข่ายหรือสิ่งที่สอนได้อย่างกระจ่างชัด เช่นมองเห็นโครงสร้างของการสอนทั้งหมด

2. ช่วยให้สามารถดำเนินตามแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ได้ดีโดยสามารถดัดแปลงและยืดหยุ่นได้เองไม่เป็นแนวทางบังคับ ต้องเสนอแนะแนวทางโดยสามารถให้ปฏิบัติงานคล่องขึ้น

3. กิจกรรมที่เสนอแนะหรือกำหนดไว้ ควรมีการทดลองใช้กับเด็กวัยนั้นๆ เด็กสนใจปฏิบัติได้ จึงควรใช้และเลือกได้บ้าง

4. แนวการเขียน เน้นย้ำปฏิบัติที่มุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างต่อเนื่อง นั่นคือมีจุดเน้นย้ำไปทางเดียวกัน เช่น มุ่งฝึกงานกลุ่มทำงานเป็นกลุ่มก็ฝึกอย่างต่อเนื่องจนเด็กมีแนวทาง ได้แนวทางแล้วจึงฝึกเป็นรายบุคคล เป็นต้น

5. ความแปลกใหม่ของกิจกรรม ควรส่งเสริมแก่ผู้ปฏิบัติโดยค่อยเป็นค่อยไปมิได้มุ่งกระจายให้แนวใหม่ทั้งหมด แต่การใช้แนวปฏิบัตินั้น ๆ ต้องเป็นการปฏิบัติได้และได้ผลด้วย

6. รูปแบบและวิธีการ (ขั้นตอน) ที่เป็นแนวทางในการเขียนคงรูปแบบและขั้นตอน โดยสม่ำเสมอ เพื่อสะดวกแก่การใช้ เป็นต้น

คีรีบุณ จงวุฒิเวศย์ และ มาเรียม นิลพันธ์ (2542: 17 – 18) ได้แยกลักษณะของกลุ่มมือที่ดีไว้ 3 ด้านคือ

#### 1. ด้านเนื้อหา

1.1 เนื้อหาสาระหรือรายละเอียดในคู่มือ ควรตรงกับเรื่องที่ศึกษาและไม่ยากจนเกินไปจนทำให้ไม่มีผู้สนใจที่จะหยิบอ่าน

1.2 การนำเสนอเนื้อหาควรให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของผู้ที่จะศึกษา

1.3 ข้อมูลที่มีในคู่มือ ผู้อ่านสามารถประยุกต์ใช้ได้

1.4 เนื้อหาควรเหมาะสมที่จะนำไปอ้างอิงได้

1.5 ควรมีกรณีตัวอย่างประกอบในบางเรื่อง เพื่อจะได้ทำความเข้าใจง่าย

1.6 ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาของคู่มือให้ทันสมัยเสมอ

#### 2. ด้านรูปแบบ

2.1 ตัวอักษรที่ใช้ควรมีตัวโต และมีรูปแบบที่ชัดเจนอ่านง่าย เหมาะสมกับผู้ใช้คู่มือ

2.2 ควรมีภาพหรือตัวอย่างประกอบเนื้อหา

2.3 ลักษณะการจัดรูปเล่มควรทำให้น่าสนใจ

2.4 การใช้ภาษาควรให้เข้าใจง่าย เหมาะกับผู้ใช้คู่มือ

2.5 ระบบการนำเสนอควรเป็นระบบจากง่ายไปหายากหรือเป็นเรื่องให้ชัดเจน

### 3. ด้านการนำไปใช้

- 3.1 ควรระบุขั้นตอน วิธีการใช้คู่มือให้ชัดเจน
- 3.2 มีแผนภูมิตาราง ตัวอย่างประกอบให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- 3.3 มีข้อมูลเพื่อสามารถประสานงานต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว
- 3.4 บอกสิทธิประโยชน์ และข้อควรปฏิบัติให้เข้าใจง่าย

สมมาตร ปรงสุวรรณ (2545: 83) ได้ให้ความเห็นว่าคู่มือที่ดีนั้น ควรมีลักษณะ  
ในประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาต้องถูกต้อง และครอบคลุมสาระของคู่มือนั้น ๆ
2. การจัดลำดับข้อมูล
3. รายละเอียดของคู่มือต้องชัดเจนเข้าใจง่าย
4. ผู้ได้อ่านแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้
5. รูปแบบของคู่มือสวยงามและทนต่อการใช้

จากลักษณะคู่มือที่นักวิชาการหลายท่านกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคู่มือที่ดีต้องมี  
ลักษณะดังนี้

1. สามารถเข้าใจลักษณะในเนื้อหาและขอบข่าย
2. ช่วยให้สามารถดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดี
3. กิจกรรมที่เสนอแนะหรือกำหนดไว้ ควรมีการทดลองใช้
4. แนวการเขียน เน้นย้ำแนวปฏิบัติที่มุ่งไปสู่จุดหมายอย่างต่อเนื่อง
5. ความแปลกใหม่ของกิจกรรม ควรส่งเสริมแก่ผู้ปฏิบัติโดยค่อยเป็นค่อยไป
6. รูปแบบและวิธีการ (ขั้นตอน) ควรที่จะคงรูปแบบขั้นตอนโดยสม่ำเสมอ การจัดทำคู่มือ  
นั้นมักจะพบข้อบกพร่องต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้งเช่น

- 6.1 รายละเอียดเนื้อหาสาระไม่ชัดเจนเพียงพอ
- 6.2 คำอธิบายไม่กระจ่าง
- 6.3 ใช้คำที่สื่อความหมายไม่ตรงหรือผิดความหมาย
- 6.4 ภาพประกอบไม่ชัดเจนขนาดเล็กเกินไป

- 6.5 ภาพประกอบไม่เหมาะสมและเป็นภาพที่สื่อความหมายไม่ตรงกับเนื้อหา
- 6.6 การพิมพ์ที่ใช้ตัวอักษรเล็กเกินไป
- 6.7 การพิมพ์ที่ผิดพลาด ผิดวรรคตอน และตกหล่น

ผู้เขียนหรือผู้จัดพิมพ์ต้องระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องดังกล่าวข้างต้นเพราะจะทำให้คู่มือขาดความสมบูรณ์ และเพื่อให้คู่มือมีความกระจ่างชัดเจน ควรใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่นการพิมพ์เน้นคำหรือข้อความที่สำคัญ เทคนิคการจัดหน้าและเทคนิคการจัดภาพ

### ประโยชน์ของการทำคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คู่มือปฏิบัติงานถือเป็นบรรทัดฐานสำหรับการปฏิบัติงาน คือช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีเกณฑ์ ไม่ว่าใครจะเป็นผู้ปฏิบัติหรือปฏิบัติต่อใคร ทำให้เกิดแบบแผนที่ดี
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
3. ใช้เป็นคู่มือใหม่ในการฝึกอบรมคนใหม่ทำให้สามารถเรียนรู้งานได้ถูกต้องรวดเร็ว
4. ช่วยลดเวลาและลดความผิดพลาดและความบกพร่องในการปฏิบัติงาน
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
6. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### หลักการพัฒนาคู่มือ

การพัฒนาคู่มือเป็นขั้นตอนในการสร้างคู่มือ เพื่อให้ได้คู่มือที่ดีมีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในรูปแบบแนวทางในการจัดกิจกรรมและแก้ปัญหา โดยส่วนมากกำหนดการพัฒนาคู่มือไว้ 4 ขั้นตอนได้แก่ การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การพัฒนาโครงสร้างคู่มือ การทดลองใช้เครื่องมือและการประเมินผลในการพัฒนาคู่มือ ได้มีนักการศึกษาให้แนวคิดและขั้นตอนการพัฒนาคู่มือไว้ดังต่อไปนี้

ยูเรส วัลยาณิม (2540: 33) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคู่มือ 6 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละตอน ใกล้เคียงและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคู่มือของ สกฤณา ขวงทอง (2542: 29) สรุปเป็น ขั้นตอนในการพัฒนาคู่มือ ได้ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย งานเอกสาร ตำรา หลักสูตรและรูปแบบของคู่มือ
2. วิเคราะห์ลักษณะผู้ใช้คู่มือ
3. กำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดขอบข่ายเนื้อหา ความคิดรวบยอดของการให้ความรู้
4. สืบจรวจรายละเอียดของคู่มือและกำหนดจุดศึกษาในคู่มือ
5. เขียนเนื้อหาของคู่มือตามวัตถุประสงค์ และขอบข่ายเนื้อหาของคู่มือให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเหมาะสม
6. ออกแบบรูปเล่ม ภาพประกอบ จัดพิมพ์ ทดลองใช้ ตามกระบวนการพัฒนาคู่มือของคู่มือ แก้ไข ปรับปรุง
7. นำไปใช้กับกลุ่มทดลองเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ และมาเรียม นิลพันธ์ (2542: 14 – 15) กล่าวว่า ในการจัดทำคู่มือจะต้องคำนึงว่าคู่มือที่สร้างขึ้นมานั้น มีความจำเป็นอย่างไร โดยคู่มือเป็นแหล่งความรู้ของผู้ที่ศึกษา และที่สำคัญคู่มือจะเป็นตัวช่วยให้มีความเข้าใจมากขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องมากขึ้น ในการเขียนคู่มือไม่จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเท่านั้นที่จะเป็นผู้สร้างขึ้นมา และผู้ใช้เครื่องมือก็ไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเช่นกัน เพราะหากเป็นผู้เชี่ยวชาญแล้ว คู่มือจะไม่มีมีความจำเป็นอีกต่อไป ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญมีส่วนช่วยอย่างมากในการให้คำแนะนำต่าง ๆ เช่น แก้ไข ยกตัวอย่าง เป็นต้น และได้กำหนดขั้นตอนการพัฒนาคู่มือไว้ 3 ขั้นตอน

1. การวางแผนร่างคู่มือ คำถามต่อไปนี้จะ เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางแผนร่างคู่มือ
  - 1.1 จุดมุ่งหมายของคู่มือ คืออะไร นั่นคือต้องการให้ใช้เป็นอย่างไร เช่น ใช้คู่มือในการแก้ปัญหา ใช้คู่มือกำกับปฏิบัติหรือใช้ก่อนการปฏิบัติงาน เป็นต้น
  - 1.2 ใครเป็นผู้ใช้เครื่องมือเหล่านี้ ถ้ากำหนดผู้ใช้เครื่องมือเราจะทราบถึงความต้องการเฉพาะบางประการของผู้ใช้ทันที พยายามสร้างเครื่องมือที่มีผู้ใช้ประเภทเดียวกัน เป็นการยากที่จะสร้างเครื่องมือสำหรับผู้ใช้หลายประเภท เพราะผู้ใช้อาจมีระดับการศึกษาต่างกัน ดังนั้นความ

ต้องการในแต่ละระดับจึงแตกต่างกัน เป็นการยากที่จะทำให้คู่มือครอบคลุมความต้องการทั้งหมดในแต่ละระดับได้ การสร้างคู่มือที่มีผู้ใช้ประเภทเดียวทำให้คู่มือนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การสอบถามผู้ใช้งานว่าเขามีความต้องการคู่มือแบบไหน เช่น ไม่ต้องการเนื้อหามากหรือต้องการรูปภาพประกอบ พยายามสร้างให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

1.4 คู่มือนี้ใช้ที่ไหน

1.5 คู่มือนี้จะต้องใช้อย่างไร เช่น ถ้าผู้ใช้ต้องการใช้เพื่อประกอบขั้นตอน ในการปฏิบัติ ผู้สร้างคู่มือจึงควรมีการร่างขั้นตอนการทำงานประกอบ

1.6 การนำข้อมูลมาใช้ในคู่มือ ก่อนอื่นผู้สร้างต้องชี้ชัดถึงสิ่งที่ต้องการใช้ จากนั้นพิจารณาความถนัด ทักษะและความรู้ที่ผู้ใช้ต้องการในการปฏิบัติ

1.7 กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน จะได้ทราบว่าผู้ใช้จะต้องทำอะไร

1.8 การกำหนดข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

1.9 การลำดับเนื้อหาในการเขียน

## 2. การเตรียมข้อมูลในการพัฒนาคู่มือ

2.1 การเขียนหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย

2.2 การจัดลำดับหัวข้อเหล่านั้น

2.3 วางแนวการนำข้อมูลใส่ในแต่ละหัวข้อ

2.4 เริ่มต้นเขียนเนื้อหา โดยการใช้คำง่าย ๆ และสั้น ๆ อธิบายความหมายศัพท์เฉพาะ มีการยกตัวอย่าง มีความต่อเนื่องของลำดับเนื้อหา เป็นต้น

## 3. การทดสอบคู่มือ ทดสอบในเรื่องต่อไปนี้

3.1 เนื้อหาคู่มือ

3.2 รูปแบบ

3.3 ผลกระทบ

ในการทดสอบนั้น เราควรกำหนดผู้ทำการทดสอบและวิธีการทดสอบ หลังจากนั้นนำคู่มือไปทดสอบและนำผลที่ได้มาทำการแก้ไข

จากขั้นตอนการพัฒนาฝีมือที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนาฝีมือแบบเป็นขั้นตอนได้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน
2. การพัฒนาโครงร่างคู่มือ
3. การทดลองใช้คู่มือ
4. การประเมินผล ปรับปรุงแก้ไขคู่มือ

### ภาพรวม กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์

#### ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์

กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ก่อตั้งขึ้นโดย คุณวิชัย ศรีวัฒนประภา (รักศรีอักษร เดิม) ผู้มีวิสัยทัศน์และประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจสินค้าปลอดอากร ด้วยความมุ่งมั่นในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของสินค้าและการบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ได้รับการยอมรับในระดับสากล ในฐานะผู้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายสินค้าปลอดอากรรายแรก และรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

พ.ศ. 2532 ดำเนินธุรกิจร้านจำหน่ายสินค้าปลอดอากรในเมืองแห่งแรกของประเทศไทย ณ อาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต โดยร่วมทุนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริหารกิจการในนามของ บริษัท การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสินค้าปลอดอากร จำกัด หลังจากนั้น กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ได้รับสัมปทานดำเนินการร้านค้าปลอดอากร ณ สนามบิน โปเชนตง กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา สนามบิน ไลดัก ประเทศฮ่องกง รวมถึงได้รับสัมปทานจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกบริเวณกำแพงเมืองจีน โดยร่วมทุนกับกรมป่าไม้จีน

พ.ศ. 2536 บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กพีรี จำกัด ได้รับอนุญาตจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าไทย และของที่ระลึก 4 แห่ง ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เชียงใหม่ หาดใหญ่ และภูเก็ต

พ.ศ. 2540 บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ได้รับอนุญาตจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ให้เป็นผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากร ภายในท่าอากาศยานทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เชียงใหม่ หาดใหญ่ และภูเก็ต ในปีเดียวกัน บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ก็ได้เข้าดำเนินการร้านค้าปลอดอากรในเมืองแห่งที่ 2 ณ อาคาร เวิลด์เทรด เซ็นเตอร์

พ.ศ. 2549 เปิดให้บริการร้านค้าปลอดอากร และบริหารจัดการพื้นที่เชิงพาณิชย์ ภายใน อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเปิดให้บริการร้านค้าปลอดอากรในเมือง คิง เพาเวอร์ ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ พร้อมทั้งเปิดให้บริการร้านค้าปลอดอากรในเมือง ณ อาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต และเวิลด์เทรด เซ็นเตอร์

พ.ศ. 2552 ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในการพระราชทานตราตั้งครุฑ และได้ทำพิธีอัญเชิญองค์ครุฑขึ้นประดิษฐาน ณ อาคาร สำนักงาน คิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ ซึ่งตราตั้งครุฑนี้ได้กลายเป็นสัญลักษณ์อันทรงเกียรติ ที่คณะผู้บริหารและพนักงานทุกภาคส่วน ต่างรู้สึกภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

พ.ศ. 2554 เปิดให้บริการร้านค้าปลอดอากรในเมืองแห่งที่ 2 ภายใต้ โครงการ คิง เพาเวอร์ พัทยา คอมเพล็กซ์ ซึ่งเป็นร้านค้าปลอดอากร ดาวน์ทาวน์แห่งแรกใน ต่างจังหวัด ที่รวบรวมสินค้าแบรนด์ดังระดับโลกไว้ที่ใจกลางเมืองพัทยา บนพื้นที่กว่า 20 ไร่ริมถนนสุขุมวิท พัทยากลาง ซึ่งห่างจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพียง 1.30 ชั่วโมง

พ.ศ. 2555 ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าปลอดอากร และส่งมอบ สินค้าปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง บนพื้นที่ 1,100 ตารางเมตร เฉพาะภายใน อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศอาคาร 1 ซึ่งดำเนินการเปิดให้บริการแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555

พ.ศ. 2556 เปิดร้านค้าปลอดอากรในเมืองแห่งที่ 3 ซึ่งใหญ่ที่สุดในประเทศไทย “คิง เพาเวอร์ ศรีวิhari คอมเพล็กซ์” ถนนบางนาตราด – ตราด กม. 18 บนเนื้อที่กว่า 59 ไร่ ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพียง

15 กิโลเมตร เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ ซึ่งดำเนินการเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556

นอกจากธุรกิจการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรที่เป็นธุรกิจหลักของบริษัท ยังมีบริษัทในเครือบริษัท คิง เพาเวอร์ที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าปลอดอากรแต่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันรวมไปถึงหน่วยงานที่ไม่ได้ประกอบกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้สามารถแยกให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มธุรกิจและการดำเนินกิจการของแต่ละบริษัทด้วยกันดังนี้

#### **กลุ่มธุรกิจ Travel Retail & Services**

บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดอากรในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานไทย ทั้ง 5 แห่ง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ ภูเก็ต และหาดใหญ่

บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดภาษีจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก และสินค้าไทย ในอาคารผู้โดยสารในประเทศ และอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานไทย ทั้ง 5 แห่ง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ ภูเก็ต และหาดใหญ่

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดอากรในเมืองภายใต้ชื่อ คิง เพาเวอร์ ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีและปลอดอากร เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าล่วงหน้าก่อนวันเดินทาง

บริษัท คิง เพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ดำเนินธุรกิจบริหารและจัดการพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์ในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ภายใต้สัญญาสัมปทานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2549 – 2559)

บริษัท คิง เพาเวอร์ พัทยา คอมเพล็กซ์ จำกัด ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดอากรในเมืองพัทยา ภายใต้ชื่อ คิง เพาเวอร์ พัทยา คอมเพล็กซ์ จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีและปลอดอากร เพื่อต้องการอำนวยความสะดวกสบาย ให้กับลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าล่วงหน้าก่อนวันเดินทาง

บริษัท คิง เพาเวอร์ มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ แมเนจเมนต์ จำกัดดำเนินธุรกิจผลิต และจัดหาสินค้า เพื่อจำหน่ายบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินแอร์เอเชีย (Duty Free on Board)

บริษัท คิง เพาเวอร์ ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด ดำเนินการให้บริการเคาน์เตอร์จำหน่ายสินค้า (Pick up Counter) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

### กลุ่มธุรกิจ **Hospitalities & Entertainment**

บริษัท คิง เพาเวอร์ โฮเทล แอนด์ แมเนจเมนต์ จำกัด (KPH) ดำเนินธุรกิจบริหารและจัดการธุรกิจโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ ตั้งอยู่ในโครงการ คิง เพาเวอร์ ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ดิเคอิมถนนศรีอยุธยา เป็นโรงแรมกึ่งรีสอร์ททหารระดับ 5 ดาว ขนาด 386 ห้องพัก ตกแต่งสไตล์เอเชียน และพร้อมสรรพด้วยเทคโนโลยีทันสมัย

บริษัท คิง เพาเวอร์ เอนเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ดำเนินธุรกิจบริหาร โรงละคร อักษรา คิง เพาเวอร์ และร้านอาหาร ภัตตาคาร ที่ตั้งอยู่ภายในโครงการของ คิง เพาเวอร์ ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ

วีอาร์ มิวเซียม (VR Museum) พิพิธภัณฑ์วีอาร์ มิวเซียม อยู่ในคราวน์เอเทรียม จัดแสดงพระพุทธรูปและประติมากรรมของศาสนาต่าง ๆ ที่เผยแพร่ในทวีปเอเชีย ที่หาชมได้ยาก ถือเป็นพิพิธภัณฑ์พระพุทธรูปที่ค่อนข้างสมบูรณ์และทันสมัยที่สุดในเมืองไทย โดยเปิดให้เข้าชมทุกวันตั้งแต่เวลา 10.00 – 18.00 น. สำหรับสมาชิก คิง เพาเวอร์ สามารถเข้าชมได้ฟรี เพียงแสดงบัตรสมาชิก ส่วนคนไทยเสียค่าเข้าชมท่านละ 100 บาท ต่างชาติท่านละ 200 บาท ส่วนนักเรียน นักศึกษาเสียท่านละ 20 บาท

### กลุ่มธุรกิจ **House Brand**

ในส่วนงานพัฒนาผลิตภัณฑ์องค์กร (House Brand Development) รับผิดชอบเกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งในเรื่องการใช้งาน ความสวยงามอีกทั้งผสมผสานเรื่องราวต่าง ๆ ของความเป็นเอกลักษณ์ไทยไว้ในตัวของผลิตภัณฑ์ ปัจจุบันมีสินค้ารูปแบบที่หลากหลายอยู่ภายใต้แบรนด์ต่าง ๆ ถึง 7 แบรนด์ อาทิเช่น

1. VS (Voyage of Style) เป็นแบรนด์ที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจากการเดินทาง โดยมีความตั้งใจที่จะเป็นส่วนเติมเต็มช่วงเวลาในการเดินทางอย่างมีสไตล์ให้กับนักท่องเที่ยว

2. THAITHAI แบรนด์ที่แสดงออกถึง เอกลักษณ์ของความเป็นไทย

3. Leicester City Football Club (LCFC) สินค้าของทีมฟุตบอลชื่อดังของอังกฤษ

4. Aksra Collection ของที่ระลึกที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจากโรงละครอักษรากิ่ง เพาเวอร์

5. VR No.8 แบรนด์ที่เอาวัฒนธรรมของไทย มาผสมผสานอย่างสนุกสนาน จนกลายเป็นของฝากอารมณ์ดี มอบรอยยิ้มให้กับผู้ให้และผู้รับ

6. VR Museum พิพิธภัณฑ์ที่รวบรวมพระพุทธรูปเก่าแก่มากมาย ซึ่งเป็นที่มาของเรื่องราว “The Journey of The Buddha”

7. Heartmade ผลิตภัณฑ์อาหารบรรจุกล่องพร้อมรับประทานแสนอร่อย และเป็นของฝากที่สุดประทับใจ

### กลุ่มธุรกิจ Sport สมาคมขี่ม้าโปโลแห่งประเทศไทย

ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2547 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาขี่ม้าโปโลให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ด้วยการจัดการแข่งขัน และสนับสนุนการจัดการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงพัฒนาฝีมือและทักษะการเล่นกีฬาขี่ม้าโปโลในประเทศไทย ให้ได้มาตรฐานในระดับสากล การแข่งขันในสมาคมที่โดดเด่น เช่น Thailand Polo King’s Cup ซึ่งถ้วยพระราชทาน All Asia Cup Ambassador Cup

บริษัท วิแอนด์เอ โพลคิง จำกัด ดำเนินกิจการสโมสร VR Sport Club ตั้งอยู่ในพื้นที่ ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภายในประกอบไปด้วยคลับเฮ้าส์ สนามโปโลวีอาร์เอสซี สนามโปโล สยามโปโล ปาร์ค และสนามกอล์ฟ 18 หลุม พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ

สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ซึ่งสโมสรนี้ใช้เป็นสถานที่จัดงานใหญ่ๆ เช่น การแข่งขันกีฬาโปโลชิงถ้วยพระราชทาน การแข่งขันขี่ม้าโปโลต่าง ๆ และการแข่งขันกีฬาซีเกมส์

สโมสรฟุตบอล เลสเตอร์ ซิตี้ เป็นสโมสรฟุตบอลเก่าแก่ของประเทศอังกฤษ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 1884 ได้สร้างเกียรติประวัติมากมายแก่วงการฟุตบอลอังกฤษ รวมถึงการสร้างนักเตะระดับตำนานของวงการฟุตบอลอาชีพอีกด้วย โดยในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2554 คุณวิชัย ศรีวัฒนประภา ประธานกรรมการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมเปลี่ยนชื่อสนามแข่งขันเป็น คิง เพาเวอร์ สเตเดียม

### Community Charitable Services

นอกจากการประกอบธุรกิจแล้ว กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ไม่ได้ละเลยต่อสังคม ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในหลายรูปแบบ อาทิ

เปิดรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา เข้ามาฝึกงานในช่วงปิดภาคการศึกษา เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และฝึกทักษะในการทำงานจริงให้แก่นักศึกษา ก่อนเข้าสู่ตลาดงานอย่างเต็มตัว

ร่วมสนองนโยบายตามกฎกระทรวง เรื่องการจ้างงานคนพิการ ปี 2551 บริษัทจึงมีนโยบายจ้างงานคนพิการให้ได้มีโอกาสประกอบอาชีพ

โครงการเปิดบ้าน (Open House) เปิดให้สถาบันการศึกษา หน่วยงานภายนอก ได้มีโอกาสเข้ามาเยี่ยมชม โครงการ ทั้งในด้านสถาปัตยกรรมที่ล้ำสมัย การประกอบธุรกิจ ดิวตี้ ฟรี

รวมถึง การบริจาคเงินการกุศลในด้านต่างๆ ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรอื่น ๆ รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรม โครงการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับสังคมในด้านต่าง ๆ อาทิ

โครงการ Power of Sharing ทางกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เล็งเห็นว่า การช่วยเหลือสนับสนุนงานด้าน Corporate Social Responsibility (CSR) ที่ผ่านมามีหลากหลายรูปแบบ หลากหลายชื่อ โครงการ สร้างการจดจำได้ยาก จึงมีการนำชื่อโครงการที่สร้างการจดจำใน แบนด์

โดยใช้คำว่า POWER เป็นสิ่งที่แสดงถึงพลัง ในการร่วมช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านสังคม เยาวชน การศึกษา สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

โครงการ ห้องสมุด คิง เพาเวอร์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ขาดแคลนจำนวน 1 โรงเรียนต่อปี โดยที่ผ่านมาได้ดำเนินการสนับสนุนโรงเรียนและห้องสมุดที่อยู่ในโครงการแล้วทั้งสิ้นจำนวน 13 จังหวัด 20 โรงเรียน

โครงการ ราน้ำสัมพันธ์ ดำเนินการตั้งแต่ ปี 2548 โดยนำวาระวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว วันที่ 5 ธันวาคม และวาระวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ วันที่ 12 สิงหาคม เพื่อร่วมแสดงความจงรักภักดี ต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ที่เป็นศูนย์รวมจิตใจของปวงชนชาวไทยทุกหมู่เหล่า โดยได้เชิญชวนประชาชนในพื้นที่ถนนรางน้ำมาร่วมกิจกรรมด้วย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัท คิง เพาเวอร์ และชุมชนในถนนรางน้ำซึ่งเป็นพื้นที่ตั้งโครงการ

โครงการ คิง เพาเวอร์ มอบไออุ่น ดำเนินการมอบผ้าห่มให้ผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ต่าง ๆ โดยในปี 2552 ที่ผ่านมา ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมมอบผ้าห่มให้กับผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่มอก้อย และส่งมอบผ้าห่มให้กับหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการรับมอบ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว โดยมอบไปแล้วกว่า 10,000 ผืน

สนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ วัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติของหน่วยงานต่างๆ ที่ร้องขอ มูลนิธิ คิง เพาเวอร์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547 วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในด้านการศึกษา สาธารณสุขให้กับเด็ก และเยาวชน โดยมี คุณวิชัย ศรีวัฒนประภา ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการมูลนิธิ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้จัดทำโครงการเป็นที่รู้จักมากมาย อาทิ

โครงการสายข้อมือ “เรารักพระเจ้าอยู่หัว” รุ่นแรกจำนวน 1 ล้านเส้น เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เชิญชวนประชาชนชาวไทยร่วมบริจาคเพื่อทูลเกล้าถวายแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 1,000,000 เส้น ทุกเส้นจะมีหมายเลขกำกับพร้อมสลักอักษรสองภาษา เงินที่ได้

จากการบริจาคไม้หักค่าใช้จ่ายจำนวน 105 ล้านบาท เพื่อทรงใช้สอยตามพระราชอัธยาศัย เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

โครงการ “ไทยทั้งชาติ ถวายพระพร ร้อยอักษร ถวายพระเจ้าอยู่หัว” โครงการสายข้อมือ “เรารักพระเจ้าอยู่หัว” รุ่นที่ 2 เพื่อเชิญชวนประชาชนชาวไทยร่วมกันถวายพระพรแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เงินที่ได้รับจากการบริจาคโดยไม้หักค่าใช้จ่าย ใด ๆ จำนวน 814,765,710.95 บาท นำขึ้นทูลเกล้าถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา ภูมิพลอดุลยเดช เพื่อทรงใช้สอยตามพระราชอัธยาศัย พร้อมทั้งทูลเกล้าถวายคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก บันทึกรายการถวายพระพรชัยมงคล เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551

โครงการจัดทำนาฬิกาเฉลิมพระเกียรติ ร่วมกับผู้ผลิตนาฬิกาแบรนด์ดังระดับโลก ผลิต นาฬิการุ่นพิเศษ โดยได้รับพระบรมราชานุญาตเชิญอักษรพระปรมาภิไธย ภ.ป.ร. ประดิษฐานบน หน้าปัดนาฬิกาและเชิญตรา สัญลักษณ์ การจัดงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ประดับที่ด้านหลัง ตัวเรือน แบ่งเป็น รุ่นที่ 1 นาฬิกาเย็บหุ้ม Parmigiani Fleurier จำนวน 60 เรือน รุ่นที่ 2 นาฬิกาเย็บหุ้ม Patek Philippe จำนวน 120 เรือน ยี่ห้อ Seiko จำนวน 6,000 เรือน ยี่ห้อ Orient จำนวน 6,000 เรือน เงินที่ได้จากการรับบริจาคเป็นเงินจำนวน 30 ล้านบาท เมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2549

โครงการ “หนูรักพระเจ้าอยู่หัว” (สิงหาคม ปีพ.ศ.2549) รมรณรงค์ให้เยาวชนไทยระดับ ประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความจงรักภักดีด้วยการเขียนคำถวายพระพร แสดงความจงรักภักดีต่อ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ชิงทุนการศึกษา จำนวน 999 ทุน มูลค่าทุนละ 10,000 บาท โดยพิธีมอบทุนพระราชทานได้รับเกียรติจาก ฯพณฯ พลอากาศเอก กำธน สินธวานนท์ องคมนตรี เป็นประธานในการมอบทุนการศึกษา พระราชทาน เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ.2550 ณ หอประชุมใหญ่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการมรดกสารมงคล “เรารักพระเจ้าอยู่หัว” สืบเนื่องจากมีประชาชนเขียนคำถวายพระ พรชัยมงคลลงบนบัตรถวายพระพรชัยมงคล ส่งทางไปรษณีย์แด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทร มหาภูมิพลอดุลยเดช กว่า 3 ล้านบัตร ทำให้บัตรถวายพระพรชัยมงคลเป็นที่รวมพลังจิตที่มีคุณค่ายิ่ง โดยมูลนิธิได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดพระราชทานบัตรถวายพระพร ดังกล่าวให้กับมูลนิธิ พร้อมกับพวงมาลัยและดอกไม้พระราชทาน พร้อมทั้งโปรดพระราชทานพระบรมราชานุญาต

ให้เชิญพระบรมฉายาลักษณ์ประดิษฐานที่ด้านหน้ามณฑลและเชิญตราสัญลักษณ์การจัดงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ประดิษฐานที่ด้านหลังมณฑล

โครงการจัดสร้างพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “ทรงงาน” เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 86 พรรษา 5 ธันวาคม 2556 จัดทำโครงการจัดสร้างพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “ทรงงาน ” (จำลอง) ขนาดความสูง 60 เซนติเมตร องค์กรหล่อด้วยสำริด น้ำหนักรวมประมาณ 7 กิโลกรัม เพื่อให้ประชาชนได้ร่วมบริจาคเงิน 50,000 บาท รับพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “ทรงงาน” หนึ่งองค์ จัดสร้างจำนวน 9,999 องค์ เงินรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายนำขึ้นทูลเกล้าถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

#### Industry Accolades

คิง เพาเวอร์ กับริางวัลแห่งความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจจากประสบการณ์และความ เป็นมืออาชีพในการประกอบธุรกิจปลอดอากร เข้าสู่ปีที่ 25 ทำให้กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ จนได้รับรางวัลสำคัญต่างๆ มากมาย

FRONTIER AWARDS ถือเป็นสุดยอดรางวัลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจดีเยี่ยม ฟ้าริระดับ โลก จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในงาน TFWA World Exhibition ณ เมืองคานส์ ประเทศฝรั่งเศส

พ.ศ. 2554 ชนะเลิศ สาขา The Best Land-Border Downtown Retailer of the Year  
ชนะเลิศ The Best Airport Retailer of the Year

พ.ศ. 2553 ชนะเลิศ สาขา Land Based - Border Downtown Retailer of the Year

พ.ศ. 2551 ชนะเลิศ สาขา Airport Retailer of the Year

พ.ศ. 2546 รองชนะเลิศ สาขา The Best Partnership Initiative of the Year

DFNI AWARDS เป็นรางวัลระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ของวงการธุรกิจ ดิวตี้ ฟรี จาก ซัพพลายเออร์ (Supplier) ลงคะแนนเสียงให้กับผู้ประกอบการ ดิวตี้ ฟรี จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ณ ประเทศสิงคโปร์ ในงานประชุม TFWA Asia Pacific

พ.ศ. 2555 ชนะเลิศ สาขา The Best Travel Retailer Operating in Single Country in Asia Pacific

พ.ศ. 2554 ชนะเลิศ สาขา Most Responsible Travel Retailer in Asia Pacific

พ.ศ. 2552 รองชนะเลิศ สาขา The Best Liquor Retailer

รองชนะเลิศ สาขา The Best Confectionery and Fine Foods Retailer

รองชนะเลิศ สาขา The Best Fashion, Accessories and Jewellery Retailer

รองชนะเลิศ สาขา The Best Gifts Retailer

RAVEN FOX AWARDS เป็นรางวัลระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ของวงการธุรกิจดิวตี้ ฟรี ซึ่ง ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น DFNI AWARDS

พ.ศ. 2550 ชนะเลิศ สาขา The Best New Shop Opening at an Airport in Asia Pacific

พ.ศ. 2547-2549 ชนะเลิศ สาขา Asia Pacific Travel Retailer of the Year

พ.ศ. 2555 ชนะเลิศ สาขา The Best Gifts Travel Retailer in Asia Pacific

SUPERBRAND AWARDS เป็นรางวัลจากองค์กรอิสระที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยจะดำเนินการตัดสิน และแบรนด์สินค้าที่ยอดเยี่ยม

พ.ศ. 2556 ชนะเลิศ สาขา The Most Distinctive & Preferred Brand of Superbrands Thailand

พ.ศ. 2554-2555 ชนะเลิศ สาขา The Most Distinctive & Preferred Brand of Superbrands  
Thailand

พ.ศ. 2553 ชนะเลิศ สาขา The Most Distinctive & Preferred Brand in Duty Free  
Category

พ.ศ. 2551-2552 ชนะเลิศ สาขา The Most Distinctive & Preferred Brand in Retail Mall  
Category

### วิสัยทัศน์ (Vision)

กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจการค้าปลีกที่พร้อม และสามารถให้บริการในธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจท่องเที่ยวได้ดีที่สุดในระดับสากล

### พันธกิจ (Mission)

เราจะเป็นผู้นำในการประกอบธุรกิจสินค้าปลอดอากรในภูมิภาคเอเชีย

### ค่านิยมหลักขององค์กร

(KPIGC) Knowledgeable (รอบรู้) Professional (มืออาชีพ) Integrity (สัตย์ซื่อ ถื่อมั่น)  
Growth (เจริญก้าวหน้า) Contemporary Thai (ธำรงความเป็นไทย)

Knowledgeable (รอบรู้) พนักงานทุกคนจะต้องมีใจใฝ่ศึกษาเพื่อให้รู้จริงรู้ลึกและก้าวทันโลกหรือความคิดใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาและสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวันและหน้าที่การงานของตน

Professional (มืออาชีพ) พนักงานจะทำงานอย่างมืออาชีพและมีหลักเกณฑ์โดยใช้ทักษะที่มีอยู่หรือพัฒนาให้เกิดทักษะสำหรับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างสมบูรณ์

Integrity (สัตย์ซื่อ ถื่อมั่น) พนักงานจะต้องมีจิตสำนึกที่ซื่อมั่นในหลักการของความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ไม่ประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน

Growth (เจริญก้าวหน้า) พนักงานจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยมีพื้นฐานของความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม

Contemporary Thai (ธำรงความเป็นไทย) พนักงานจะต้องมีสำนึกในคุณค่าของความเป็นไทยและสิ่งดี ๆ ของไทยที่มีอยู่รวมทั้งจะต้องร่วมกันรักษาส่งเสริมด้วยการนำมาใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและการทำงานจนซึมซับเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยมิตรไมตรีจิตด้วยความจริงใจ ความสุภาพอ่อนน้อม การไหว้ การให้เกียรติผู้อาวุโส

#### นโยบายคุณภาพ

กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ มีความมุ่งมั่นที่จะเสนอสินค้าที่มีคุณภาพและให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### การแบ่งสายงาน

ด้วยบุคลากรที่มีอยู่ประมาณ 6,000 คน กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ได้มีการกำหนดสายงานหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนใน 9 สายงานหลัก อันได้แก่

1. สายงานปฏิบัติการ
2. สายงานธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ท่าอากาศยาน)
3. สายงานจัดซื้อสินค้า
4. สายงานการตลาด
5. สายงานพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล
6. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และงานพัฒนาบุคลากร
7. สายงานกฎหมายและการบริหารงานทั่วไป
8. สายงานการบัญชี
9. สายงานการเงิน

หากกล่าวโดยภาพรวมของกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรที่เป็นธุรกิจหลักของบริษัทแล้ว ยังมีบริษัทในเครืออื่นๆที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าปลอดอากรแต่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงหน่วยงานที่ไม่ได้ประกอบกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ภายใต้วิสัยทัศน์ ที่ว่า กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจการค้าปลีกที่พร้อม และสามารถให้บริการในธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจท่องเที่ยวได้ดีที่สุดในระดับสากล

### ข้อมูลบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

#### ประวัติความเป็นมา

บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ดำเนินธุรกิจร้านค้าปลอดภาษีจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสินค้าไทย ในอาคารผู้โดยสารในประเทศและอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานไทย ทั้ง 5 แห่ง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ ภูเก็ต และหาดใหญ่

#### โครงสร้างสายการบังคับบัญชา ของสายงานปฏิบัติการ (ฝ่ายขาย)

หัวหน้าแผนกปฏิบัติการร้านค้า (Department Manager-Shop Operation)

ผู้จัดการส่วนงานปฏิบัติการร้านค้า (Section Manager-Shop Operation)

หัวหน้ากลุ่มร้านค้า (Senior Supervisor Duty Manager)

หัวหน้าฝ่ายขาย (Supervisor Duty Free Representative)

พนักงานขาย (Officer I-II Duty Free Representative)

#### หน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานสายงานปฏิบัติการ (ฝ่ายขาย)

หัวหน้าแผนกปฏิบัติการร้านค้า (Department Manager-Shop Operation) มีหน้าที่ร่วมกำหนดเป้าหมายยอดขายตามพื้นที่ วางแผนกลยุทธ์สร้างและผลักดันยอดขาย บริหารงานปฏิบัติการร้านค้า พัฒนาคุณภาพการให้บริการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร บริหารจัดการสินค้า ตรวจสอบคุณภาพ ราคา การขาย การส่งมอบ ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์

แนวโน้ม ทิศทางธุรกิจ พฤติกรรมลูกค้า กำกับดูแล บริหารทรัพยากร และร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผู้จัดการส่วนงานปฏิบัติการร้านค้า (Section Manager-Shop Operation) มีหน้าที่จัดการงานฝ่ายปฏิบัติการร้านค้าสร้างยอดขายและกำกับทีมงานขาย รวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ นำเสนอ และผลักดันแนวทางสร้างยอดขายให้บรรลุเป้าหมาย พัฒนาคุณภาพการบริการบริหารสินค้า บริหารอัตรากำลัง สร้างแรงจูงใจทีมงาน เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ให้สอดคล้องตามแผนงานประจำปี และนโยบายบริษัท

หัวหน้ากลุ่มร้านค้า (Senior Supervisor Duty Manager) หน้าที่กำกับดูแล พัฒนาแผนกลุ่มร้านค้าการจำหน่ายสินค้า การผลักดันยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมาย การให้บริการดูแลรักษา สินค้า สถานที่และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานของบริษัท ให้พร้อมอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้คำแนะนำและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร

หัวหน้าฝ่ายขาย (Supervisor Duty Free Representative) หน้าที่กำกับดูแล พัฒนาแผนกลุ่มร้านค้าการจำหน่ายสินค้า การผลักดันยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมาย การให้บริการดูแลรักษา สินค้า สถานที่และสภาพแวดล้อมตามมาตรฐานของบริษัท ให้พร้อมอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้คำแนะนำและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร

พนักงานขาย (Officer I-II Duty Free Representative) หน้าที่ให้บริการ การจำหน่ายสินค้า และผลักดันให้เกิดยอดขายเป็นไปตามเป้าหมาย รวมถึงดูแลรักษา สินค้า สถานที่ และสภาพแวดล้อมให้พร้อมอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

หากพิจารณาภาพรวมจะเห็นว่า บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ดำเนินธุรกิจสินค้าปลอดภาษี และจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสินค้าไทยภายใต้การดูแลด้านสินค้าและบริการของสายงานปฏิบัติการ (ฝ่ายขาย)บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

วันนา กลางหนองแสง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้เทคนิคการสอนงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้เทคนิคการสอนงานและการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอนงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบการรับรู้เทคนิคการสอนงานและการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีลักษณะปัจจัยของพนักงานทางด้านบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการรับรู้เทคนิคการสอนงานและการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เทคนิคการสอนงานกับการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ระดับการรับรู้เทคนิคการสอนงานและระดับการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.739 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อัศรัตน์ พูลกระจ่างและทรงธรรม คิวานิชสกุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ และหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คณะผู้วิจัยใช้แผนการทดลองแบบกรณีศึกษาทดลอง 1 ครั้ง (One Shot Case Study) นำผลคะแนนจากการทดลองมาทดสอบหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 82.20/84.20 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และผลการประเมินการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมเพื่อ

เพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ ในภาครวมอยู่ในระดับมาก  
 $(\bar{x}) = 4.32$

ศิริพร สร้อยนาคพงศ์ (2543: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนาและทดลองใช้คู่มือท่องเที่ยวโบราณสถานในเขตอุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือท่องเที่ยวและประเมินผลการใช้คู่มือที่สร้างขึ้น มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการสร้างคู่มือ 2) นำไปพัฒนาโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบความเหมาะสมและแก้ไข หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยว 1 คน และ 5 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข 3) นำไปทดลองใช้จริงกับนักท่องเที่ยวจำนวน 60 คน ผลการวิจัยปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้คู่มือมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นคู่มือที่น่าสนใจและส่วนใหญ่ต้องการคู่มือท่องเที่ยวโบราณสถานเชิงอนุรักษ์ในสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ด้วยและเห็นว่าคู่มือฉบับนี้สามารถเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และนำไปใช้ได้เป็นอย่างดี

สุรัสวดี จินดาเนตร (2553: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือการสอน โครงการคณิตศาสตร์สำหรับครู ในช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนคาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการการศึกษาพบว่า ได้คู่มือการสอนวิชาโครงการคณิตศาสตร์ สำหรับครูในช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนคาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ คู่มือการสอนวิชาโครงการคณิตศาสตร์ โดยรวมพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{x} = 4.5$  และ S.D. = 0.48) กิจกรรมการเรียนการสอนมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.97 ถือว่ากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาโครงการคณิตศาสตร์ มีความสอดคล้องและความเหมาะสม สามารถนำคู่มือการสอนวิชาโครงการคณิตศาสตร์ไปใช้ได้จริง

สันติรักษ์ โตรัสมี (2550: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือปฏิบัติการอาจารย์ที่ปรึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 6 การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม จากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการพัฒนา นักศึกษา ด้านการปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา และด้านสวัสดิการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม มีความเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาประเภทวิชาช่าง

อุตสาหกรรมในสถานบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนานักศึกษา รองลงมาคือ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา โดยด้านวิชาการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ให้คำแนะนำวิธีการเรียนและการค้นคว้าและการหาความรู้ ด้านการให้คำปรึกษา ได้แก่ เก็บความลับของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ด้านการพัฒนานักศึกษา ได้แก่ ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมของสถานศึกษา ด้านการปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา ได้แก่ ให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและเป็นกันเองกับนักศึกษา ด้านสวัสดิการ ได้แก่ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางประกอบอาชีพ

### งานวิจัยต่างประเทศ

Hopf (2005 อ้างใน บัญญา ตานุปัญญา, 2553: 46) ได้ศึกษาทัศนคติด้านการสอนงานของผู้บริหารและการติดตามผลการสอนงานของผู้นำการสอนงานจากการสัมภาษณ์ทัศนะของผู้บริหาร พบว่าการสอนเป็นเครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการพัฒนาบุคลากรหรือผู้นำในระดับต้นขององค์กร สิ่งที่พบจากการศึกษาช่วยสนับสนุนผลการวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่าการหมุนเวียนตำแหน่งงานทำให้เกิดความจำเป็นด้านการสอนงานมากขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้นำการสอนงานมีประสบการณ์ในการสอนงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้นปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลในการสอนที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญได้แก่ปัจจัยด้านองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน และประสบการณ์ของผู้สอนงานในการติดตามผลการฝึกอบรมจากทัศนะของผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารสามารถที่จะสังเกตได้ว่าผู้นำได้รับการฝึกอบรมด้านการสอนงานจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสอนดีขึ้นภายหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

Bougae (2005 อ้างใน บัญญา ตานุปัญญา, 2553: 46) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานจากความคิดเห็นของผู้นำในองค์กร การศึกษาพบทัศนะในการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานว่าเป็นการฝึกปฏิบัติสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มหรือปรับปรุงสมรรถนะทางอาชีพของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายในการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานก็เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายในการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานก็เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของผู้นำให้เกิดความมั่นใจในการสอนงานและเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำระดับดีเยี่ยมเป็นบุคลากรอันทรงคุณค่าขององค์กรจากแนวโน้มที่มีอาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย การฝึกภาคปฏิบัติของผู้นำการสอนจึงเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการวางแผนไว้ล่วงหน้าการศึกษานี้เป็นการทดลองประสิทธิภาพ

ภาพ ของโปรแกรมการฝึกอบรมที่จะสามารถพัฒนาผู้นำให้ประสบความสำเร็จในการสอนงานได้ เป็นพิเศษความสำเร็จของโปรแกรมการฝึกอบรมนี้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการสอนงานในตัวผู้นำ ให้เป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงานจากผลการสอนงานตามโปรแกรมของพวกเขา

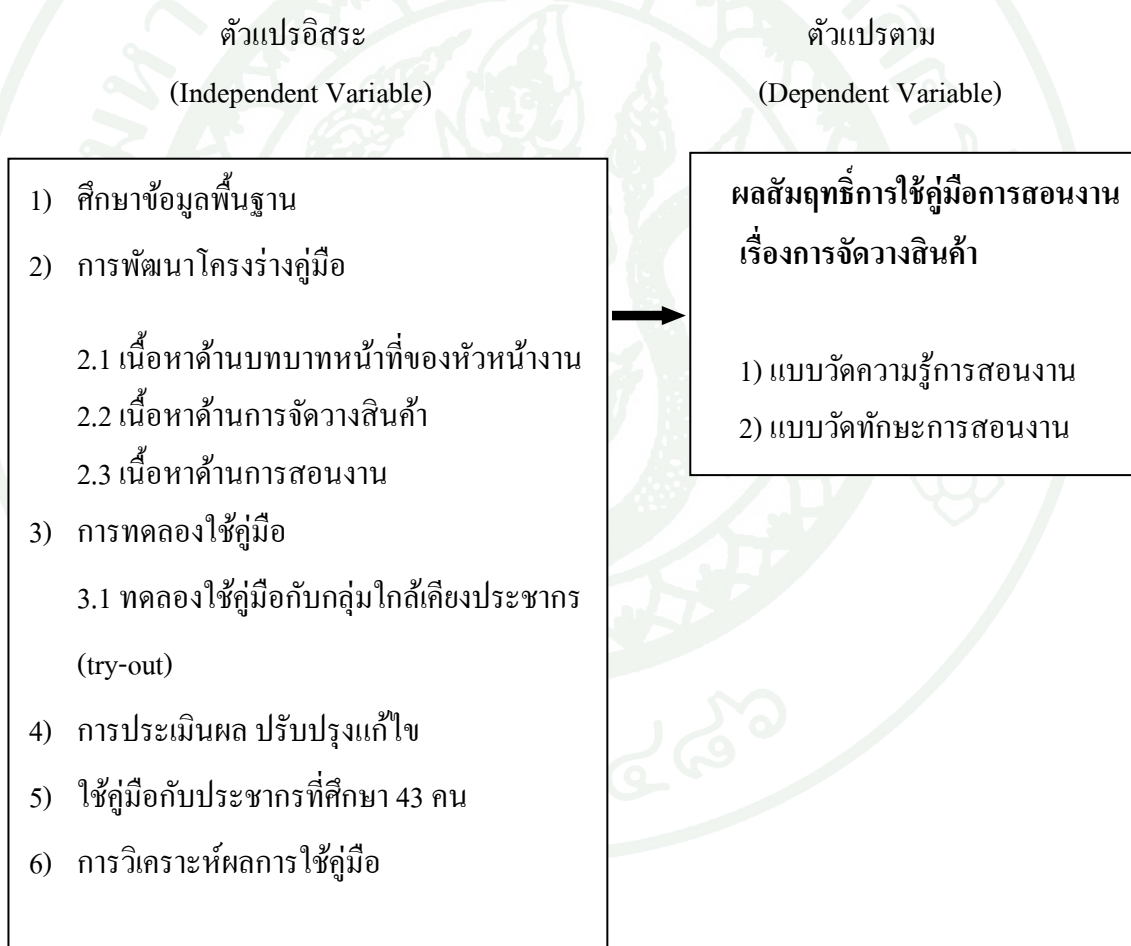
Seymour (1999 อ้างใน นवलลอ ทองกระจำง, 2544: 55) วิจัยเรื่องการวิจัยการพัฒนาและความน่าเชื่อถือของกลุ่มการนิเทศของอาจารย์ใหญ่ในการประชุมประสานการนำเทคโนโลยียุคข้อมูลข่าวสารมาใช้ในห้องเรียน โดยมีความคิดว่าเทคโนโลยียุคข้อมูลข่าวสารทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วโลกเปลี่ยนแปลง การนำเทคโนโลยียุคข้อมูลข่าวสารมาใช้ ในการปรับปรุงการสอนในห้องเรียนจะทำให้เกิดรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ใหม่ ๆ ในสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้ ซึ่งจะมีรูปแบบการสอนแบบร่วมมือกันแทนที่รูปแบบเดิม การใช้กลยุทธ์การนิเทศแบบเดิมล้มเหลว เพราะขาดการสื่อสารที่ทันสมัย

Pillai (2011) ศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบประสิทธิภาพและบทบาทของการขายสินค้าผ่านภาพการนำเสนอสินค้า การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาวิธีการและขอบเขตของการนำเสนอสินค้าทำให้สินค้าขายสินค้าดึงดูดความสนใจให้กับลูกค้า และนำไปสู่การซื้อที่มีศักยภาพ วิธีดำเนินการวิจัย โดยการสำรวจความคิดเห็นและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างและตอบแบบสอบถาม การค้นพบที่สำคัญในแง่ของวัตถุประสงค์ของโครงการนี้พบว่าส่วนใหญ่ของร้านค้าจะต้องมีการจัดแสดงสินค้าที่น่าดึงดูด รูปแบบร้านค้าที่เหมาะสมน่าสนใจ รูปแบบการจัดวางสินค้าที่ดึงดูดความสนใจของลูกค้า นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่สุดของการนำเสนอสินค้าภายในร้านยังต้องอาศัยแสงที่เหมาะสมและการสร้างเรื่องราวในการจัดแสดงสินค้าให้เกิดความน่าสนใจและผลของการศึกษาวิจัยค้นพบว่าสิ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนสินค้าไปถึงกลุ่มลูกค้า คือ คนที่ทำหน้าที่จัดวางสินค้า จัดแสดงสินค้า จะทำให้สินค้ามีเรื่องราวโดยส่งผ่านการจัดแสดงสินค้า การจัดวางสินค้า และส่งผลถึงการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า ทำให้เห็นศักยภาพในตัวลูกค้าและได้กลุ่มลูกค้าจริง ๆ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพบว่า การสอนงานโดยหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ประกอบกับธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ดังนั้นองค์กรจึงมีความต้องการคุณภาพที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านทักษะ ความชำนาญของคนในองค์กรหลาย ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ทักษะด้านการจัดวางสินค้า

เป็นสิ่งที่สำคัญกับองค์กรที่มีการขายสินค้าและบริการ ส่งผลให้สินค้าและภาพลักษณ์ของร้านค้ามีความน่าสนใจโดดเด่นและดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น เครื่องมือที่ช่วยเพิ่มด้านความรู้ ด้านทักษะของคนองค์กรคือ คู่มือ ซึ่งคู่มือเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกและส่งผลดีกับผู้ใช้งาน วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ การไขข้อข้องใจในงาน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน หรือเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานให้ถูกต้องได้โดยง่ายและรวดเร็ว สามารถนำเนื้อหาความรู้ในคู่มือไปใช้เพื่อลดความผิดพลาดในงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษา คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 43 คน และทดลองใช้คู่มือกับกลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน ประกอบด้วยหัวหน้างานกลุ่มร้านค้า บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขา ดาวันทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรงน้ำ จำนวน 15 คน และสาขาศรีวารี สมุทรปราการ จำนวน 15 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 1) คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า 2) แบบวัดความรู้การสอนงาน 3)แบบวัดทักษะการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน

## การสร้างเครื่องมือวิจัย

### คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า

**ขั้นที่ 1** ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบคู่มือ โดยรูปแบบคู่มือ ประกอบด้วย คำนำ คำชี้แจง สารบัญ เนื้อหาสาระ ภาพประกอบเนื้อหา และกรณีศึกษา

**ขั้นที่ 2** ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อจัดทำโครงสร้างของคู่มือ ตลอดจนเนื้อหาที่สอดคล้องกับโครงสร้างของคู่มือ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาคู่มือ ดังนี้

1. เขียนวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือมีความรู้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการสอนงานเรื่องการจัดวาง
2. นำเนื้อหาสาระ ของคู่มือ มากำหนดประเด็นสำคัญจัดลำดับเนื้อหาเป็น 3 บท และมีเนื้อหาย่อยดังนี้

#### บทที่ 1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน

- 1.1 คำจำกัดความของคำว่า หัวหน้างาน
- 1.2 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน
- 1.3 คุณสมบัติของหัวหน้างาน
- 1.4 หัวหน้าแบบไหนที่ลูกน้องยอมรับ
- 1.5 สรุป

#### บทที่ 2 การจัดวางสินค้า

- 2.1 คำจำกัดความของคำว่า การจัดวางสินค้า
- 2.2 ข้อดีในการจัดวางสินค้า
- 2.3 การจัด Layout ภายในร้าน
- 2.4 ทิศทางการเดินเลือกซื้อสินค้าและจุดปะทะสายตา
- 2.5 หลักการใช้สีในการจัดวางสินค้า
- 2.6 รูปแบบการจัดวางสินค้า

## 2.7 ภาพตัวอย่างการจัดวางสินค้าในกลุ่มสินค้าต่างๆ

### บทที่ 3 เรื่องวิธีการสอนงาน

- 3.1 ความหมายของการสอนงาน
- 3.2 ประโยชน์ของการสอนงาน
- 3.3 ประโยชน์ของการสอนงาน
- 3.4 กระบวนการการสอนงาน
- 3.5 คุณสมบัติของผู้สอนงานที่ดี
- 3.6 ลักษณะนิสัยของผู้สอนงานที่ดี
- 3.7 สรุป
- 3.8 กรณีศึกษา

**ขั้นที่ 3** ตรวจสอบ ส่งคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ที่พัฒนาขึ้นให้ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา ด้านเนื้อหา ด้านความเหมาะสม แล้วปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะจำนวน 4 ท่านได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)
3. คุณชฎานันท์ คงภักดี (ผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์)
4. คุณธีระ อมรพัชระ (หัวหน้าฝ่ายจัดแสดงสินค้าและออกแบบการจัดวางสินค้า กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์)

**ขั้นที่ 4** ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา

**ขั้นที่ 5** นำคู่มือไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มใกล้เคียงประชากรจำนวน 30 คน แล้วทำการแก้ไขคู่มือจากนั้นไปใช้จริงกับประชากรหัวหน้างานจำนวน 43 คน

### แบบวัดความรู้การสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน

**ขั้นที่ 1** ศึกษาเนื้อหา การสร้างแบบวัดความรู้ และคำชี้แจงให้ผู้ทำแบบทดสอบเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ ของหัวหน้างานกลุ่มร้านค้าของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

**ขั้นที่ 2** จัดทำแบบวัดความรู้การสอนงานสำหรับหัวหน้างาน โดยกำหนดรูปแบบของแบบวัดความรู้การสอนงาน เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือกให้ทำเครื่องหมาย X ข้อที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว จากตัวเลือก ก. ข. ค. ง. ตามที่กำหนด แบบวัดฉบับนี้มี 20 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนน และมีเวลาในการทำแบบวัดฉบับนี้ 20 นาที

**ขั้นที่ 3** นำแบบวัดความรู้การสอนงานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (ประธานสาขาวิจัยและประเมินการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
2. อาจารย์ ภาณุพงศ์ พนมวัน (นักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ)
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

**ขั้นที่ 4** ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบวัดความรู้การสอนงานไปใช้จริง

### แบบวัดทักษะการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน

**ขั้นที่ 1** ศึกษาเนื้อหา การสร้างแบบวัดทักษะ และคำชี้แจงให้ผู้ทำแบบทดสอบเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อวัดทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจ และการแก้ปัญหาของหัวหน้างานกลุ่มร้านค้าของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

**ขั้นที่ 2** จัดทำแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน โดยกำหนดรูปแบบของแบบวัดทักษะการสอนงาน เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือกให้ทำเครื่องหมาย X ข้อที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว จากตัวเลือก ก. ข. ค. ง. ตามที่กำหนด แบบวัดฉบับนี้มี 20 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนน และมีเวลาในการทำแบบวัดฉบับนี้ 20 นาที

**ขั้นที่ 3** นำแบบวัดทักษะการสอนงานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (ประธานสาขาวิจัยและประเมินการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
2. อาจารย์ ภาณุพงศ์ พนมวัน (นักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ)
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการภรณ์ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

**ขั้นที่ 4** ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญแล้วนำแบบวัดทักษะการสอนงานไปใช้จริง

**ตารางที่ 1** ตารางวิเคราะห์ข้อสอบ แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ

ลำดับ	เนื้อหา	ระดับพฤติกรรมกรวัด					รวม
		ความรู้-จำ	ความเข้าใจ	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	
1.	การสอนงาน	8	6	6	-	-	20
2.	บทบาทหัวหน้างาน	3	2	5	-	-	10
3.	การจัดวางสินค้า	4	3	3	-	-	10
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมหัวหน้างาน เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษา คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า
2. แจกคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าให้หัวหน้างานได้นำไปศึกษา ใช้เวลาศึกษา 1 สัปดาห์ ก่อนนัดให้กลับมาทำแบบวัด
3. ชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานก่อนลงมือทำแบบวัด
4. หัวหน้างานทำแบบวัดความรู้การสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที
5. หัวหน้างานทำแบบวัดทักษะการสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า จำนวนข้อ 20 ใช้เวลา 20 นาที
6. ผู้วิจัยสรุปพร้อมเฉลยข้อสอบให้หัวหน้างาน และอภิปรายถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ
7. นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบวัดความรู้การสอนงาน และแบบวัดทักษะการสอนงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

นำคะแนนที่ได้จาก แบบวัดความรู้การสอนงาน และแบบวัดทักษะการสอนงาน จากคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความแปรปรวน (Variance)

### แบบวัดความรู้การสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน

ข้อสอบมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 20 ข้อ มีคะแนนข้อละ 1 คะแนน รวม 20 คะแนน

เกณฑ์คะแนน

คะแนน	16 - 20 หมายถึง	มีความรู้ในระดับ	ดี
คะแนน	11 - 15 หมายถึง	มีความรู้ในระดับ	พอใช้
คะแนน	$\leq 10$ หมายถึง	มีความรู้ในระดับ	ปรับปรุง

### แบบวัดทักษะการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน

ข้อสอบมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 20 ข้อ มีคะแนนข้อละ 1 คะแนน รวม 20 คะแนน

เกณฑ์คะแนน

คะแนน	16 - 20 หมายถึง	มีทักษะอยู่ในระดับ	ดี
คะแนน	11 - 15 หมายถึง	มีทักษะอยู่ในระดับ	พอใช้
คะแนน	$\leq 10$ หมายถึง	มีทักษะอยู่ในระดับ	ปรับปรุง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความแปรปรวน (Variance)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน ของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือหัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน โดยขั้นตอนแรกได้นำคู่มือไปทดลองใช้กับกลุ่มใกล้เคียงประชากรจำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากกลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากประชากร จำนวน 43 คน

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากกลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน

ทดลองใช้กับกลุ่มใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน ประกอบด้วยหัวหน้างานกลุ่มร้านค้า บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขา ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ จำนวน 15 คน หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาศรีวาริ สมุทรปราการ จำนวน 15 คน

โดยแจกคู่มือให้หัวหน้างานได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า 1 สัปดาห์ เพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาในคู่มือ และนัดมาทำแบบทดสอบ โดยแบบทดสอบมีด้วยกัน

2 ชุด คือแบบวัดความรู้การสอนงาน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที และแบบวัดทักษะการสอนงาน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากกลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน

ลำดับ	กลุ่มใกล้เคียงประชากร	ค่าร้อยละ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน	ระดับการแปลผล
1.	แบบวัดความรู้การสอนงาน	75.50	15.1	1.44	พอใช้
2.	แบบวัดทักษะการสอนงาน	87.83	17.57	1.28	ดี

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าหลังจากทำการทดลองกับกลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน โดยผลจากการทำแบบวัดความรู้การสอนงาน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15.1 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.44 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ และผลจากการทำแบบวัดทักษะการสอนงาน คิดเป็นร้อยละ 87.83 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.57 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.28 ซึ่งอยู่ในระดับดี

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างานจากประชากร จำนวน 43 คน

ใช้จริงกับหัวหน้างานกลุ่มร้านค้า บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 43 คน

โดยแจกคู่มือให้หัวหน้างานได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า 1 สัปดาห์ เพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาในคู่มือ และนัดมาทำแบบทดสอบ โดยแบบทดสอบมีด้วยกัน 2 ชุด คือแบบวัดความรู้การสอนงาน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที และแบบวัดทักษะการสอนงาน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับ  
หัวหน้างานจากประชากร จำนวน 43 คน

ลำดับ	กลุ่มใกล้เคียงประชากร	ค่าร้อยละ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าความแปรปรวน	ระดับการแปลผล
1.	แบบวัดความรู้การสอนงาน	75.50	15	1.61	พอใช้
2.	แบบวัดทักษะการสอนงาน	85.81	17.16	1.36	ดี

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าหลังจากทำการทดลองจริงกับประชากร จำนวน 43 คน โดยผลจากการทำแบบวัดความรู้การสอนงาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ และผลจากการทำแบบวัดทักษะการสอนงาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนน ค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

#### ข้อวิจารณ์

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์ผลดังนี้

ผลสัมฤทธิ์จากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน โดยให้หัวหน้างานได้ศึกษาคู่มือและทำแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงาน จากการทำแบบทดสอบของกลุ่มใกล้เคียงประชากร พบว่า ความรู้การสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี หลังจากนั้นนำคู่มือและแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงาน ไปใช้จริงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า

1. ด้านความรู้การสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

2. ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาผลสัมฤทธิ์การใ้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า หัวหน้างานมีความรู้การสอนงานในระดับพอใช้ และมีทักษะการสอนงานในระดับดีสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านทักษะการสอนงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวหน้างานแต่ละคนในบริษัทที่มีประสบการณ์ในการสอนงานมายาวนาน โดยเฉลี่ย 7 ปี จึงมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ มีทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะในการสอนงานแบบต่าง ๆ ทำให้มีทักษะการสอนอยู่ในระดับดี

2. ด้านความรู้การสอนงานอยู่ในระดับพอใช้ อาจเป็นเพราะหัวหน้างานบางส่วนได้ปรับเลื่อนมาจากพนักงานที่เคยเป็นผู้ปฏิบัติงานมาก่อนจึงต้องใช้เวลาในการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการสอนงานและจำนวนหนึ่งไม่ได้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรทางด้านการบริหารจัดการ ทำให้ความรู้เชิงทฤษฎีอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาด้านความรู้การสอนงานให้หัวหน้างานคือ บริษัทควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างาน และให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทดลองปฏิบัติกิจกรรมต่างๆในการฝึกอบรมจริง เพื่อหัวหน้างานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจด้านการสอนงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ อัครรัตน์ พูลกระจ่างและทรงธรรม ดีวานิชสกุล (2551) กล่าวถึงผลการประเมินการฝึกอบรมผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้าในสถานประกอบการ ในภาครวมอยู่ในระดับมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษา คือ หัวหน้างานกลุ่มร้านค้าบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด สาขาสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 43 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ด้านความรู้การสอนงาน ด้านทักษะการสอนงาน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยนำ คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า แบบวัดความรู้การสอนงาน และแบบประเมินทักษะการสอนงาน มาทดลองใช้กับหัวหน้างานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน และใช้กับประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 43 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชุมหัวหน้างาน เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษา คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า
2. แจกคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าให้หัวหน้างานได้นำไปศึกษา ใช้เวลาศึกษา 1 สัปดาห์ ก่อนนัดให้กลับมาทำแบบวัด
3. ชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานก่อนลงมือทำแบบวัด
4. หัวหน้างานทำแบบวัดความรู้การสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 20 นาที
5. หัวหน้างานทำแบบวัดทักษะการสอนงาน หลังจากได้ศึกษาคู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า จำนวนข้อ 20 ใช้เวลา 20 นาที
6. ผู้วิจัยสรุปพร้อมเฉลยข้อสอบให้หัวหน้างาน และอภิปรายถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ
7. นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบวัดความรู้การสอนงาน และแบบวัดทักษะการสอนงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดความรู้การสอนงาน และแบบวัดทักษะการสอนงานจากคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความแปรปรวน (Variance)

## ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

ผลสัมฤทธิ์จากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน โดยให้หัวหน้างานได้ศึกษาคู่มือและทำแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงาน จากการทำแบบทดสอบของกลุ่มใกล้เคียงประชากร พบว่า ความรู้การสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ และทักษะการสอนงานของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี หลังจากนั้นนำคู่มือและแบบวัดความรู้การสอนงาน แบบวัดทักษะการสอนงานไปใช้จริงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า

1. ด้านความรู้การสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 15 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้
2. ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 85.81 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 17.16 คะแนน และค่าความแปรปรวน 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับดี

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้าหรือการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการพัฒนาด้านความรู้การสอนงานของหัวหน้างาน โดยมีการฝึกอบรมด้านการสอนงาน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างาน และเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ด้านการสอนงานให้มากขึ้น

2. ควรให้หัวหน้างานได้ไปศึกษาดูงานของการปฏิบัติงานจริงจากภายนอกองค์กร เพื่อเรียนรู้เทคนิค และเพิ่มพูนประสบการณ์ทักษะการสอนงาน รวมถึงสามารถนำทักษะมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานด้านการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้าได้ต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างานในสาขาต่าง ๆ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการสอนงานของหัวหน้างาน เพื่อที่จะได้รับทราบว่าคุณภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดบ้างมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะให้หัวหน้านำมาปรับปรุงแก้ไข

3. ควรมีการทดสอบค่าความยากง่าย ค่าจำแนกของแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงานจากการใช้คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าสำหรับหัวหน้างาน เพื่อหาคุณภาพของแบบวัด

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลวรรณ งามเดชะ. 2554. การสอนงานปรึกษาและดูแล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์และมาเรียม นิลพันธ์. 2542. รายงานการวิจัย การศึกษา และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานอาสาสมัครท้องถิ่น ในการดูแลรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรม (อศ.มส.). กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐภัศ ชินกิ่ง. 2555. การสอนแนะนำงาน. กรุงเทพมหานคร: กรมโรงงานอุตสาหกรรม.

ทิพวรรณ อภิวันท์วรรัตน์. 2552. เคล็ดลับปรับโฉมร้านให้ขายได้ขายดี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นवलลอ ทองกระจ่าง. 2544. การพัฒนาคู่มือนิเทศการฝึกงาน นักเรียน นักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เนาวนิตย์ สงคราม. 2550. การพัฒนารูปแบบการสร้างความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติและการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นिरนาม. 2557. **Display and Visual Merchandising** (Online). <http://www.displaybybe101.blogspot.com>, 12 มกราคม 2557.

บัณฑิตา ถานุปัญญา. 2553. สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปภัศ ฉัตรยาลักษณ์. 2540. บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานตามการรับรู้และตามความคาดหวังของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประดับ เรืองมาลัย. 2542. หลักการสอนและการเตรียมประสบการณ์ภาคปฏิบัติ.

กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.

ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ. 2539. เทคนิคการเขียนและผลิตตำรา. กรุงเทพมหานคร:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรทิพย์ คารมรัตน์. 2555. คู่มือการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสำหรับครูในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มงคล ลีลาธนากร. 2546. คู่มือประกอบการสอนหลักสูตรการใช้โปรแกรมประมวลคำของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ยุพเรศ วังยาณิม. 2546. การพัฒนาคู่มือการศึกษาธรรมชาติประจำเส้นทางเดินป่าประจำอุทยานเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538. ทฤษฎีและเทคนิคปฏิบัติสำหรับยอดหัวหน้างาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เม็ดทราย พรินต์ติ้ง จำกัด.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2546. หัวหน้างานพันธุ์แท้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วันนา กลางหนองแสง. 2550. การรับรู้เทคนิคการสอนงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริพร สร้อยนาคพงษ์. 2543. การพัฒนาและทดลองใช้คู่มือท่องเที่ยวโบราณสถานในเขตอุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมิต สัจฉกร. 2547. เทคนิคการสอนงาน. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สามารถ ประสูวรรณ. 2545. การพัฒนาคู่มือครูในโรงเรียนทหารช่าง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สายชัย พานิช. 2548. การฝึกงานในหน้าที่ (On the Job Training). กรุงเทพมหานคร: MDL.

สายพิน สมวารตกุล. 2532. การจัดแสดงสินค้า (Merchandise Displays: AD 306). พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สันติรักษ์ ไตรศรีมี. 2550. การพัฒนาคู่มือปฏิบัติการอาจารย์ที่ปรึกษาประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 6. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

สุรัสวดี จินดาเนตร. 2553. การพัฒนาคู่มือการสอนโครงการคณิตศาสตร์สำหรับครูในช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาภรณ์ ภูวิทพันธ์. 2548. สอนงานอย่างไรให้ได้งาน (Coaching). กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- อเนก เทียนบุษชา. 2544. การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมเทคนิคการสอนงาน สำหรับหัวหน้า. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาครุศาสตร์เครื่องกล, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุชิต เจริญจำเนียร. 2545. คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักเรียนนักศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง และทรงธรรม ตีวานิชสกุล. 2551. การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เครื่องกล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกวุฒิ ไกรมาก. 2541. การสร้างคู่มือในการจัดหาและใช้ประโยชน์วิทยากรท้องถิ่นสอนวิชาช่างอุตสาหกรรมในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bougac, C. 2005. **A Descriptive Study of the Impact of Executive Coaching from the Perspective of the Executive Leader.** Dissertation, Ph.D. (Business Administration, Management; Education, Business Education, Adult and Continuing). The Capella University.
- Hopf, H.S. 2005. **Wound Repair and Regeneration.** Boston: Megraw-Hill.
- Judy, S. 2013. **New Trends in Visual Merchandising Retail Display Idea that Encourage Buying.** New York: RSD Publishing.
- Kerfoot, S., Davies, B. and Ward, P. 2003. "Visual merchandising and the creation of discernible retail brands". **International Journal of Retail and Distribution Management**, 31(3): 143.

Martin, M. P. 1983. **Visual Merchandising and Display**. 5th ed. New York: Fairchild Publications.

Mills, K.H., Paul, J.E. and Moormann, K.B. 1995. **Applied Visual merchandising**. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Pillai, K.R. 2011. **Design, Effectiveness and Role of Visual Merchandising in Creating Customer Appeal**. Munich Personal RePEc Archive Paper. Birla Institute of Technology, Kingdom of Barhain.

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



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ประธานสาขาวิจัยและประเมินการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ การวิจัยและประเมินการศึกษา

อาจารย์ ภาณุพงศ์ พนมวัน

นักวิชาการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คุณชฎานันท์ คงภักดี

ผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาบุคลากร (HRD)

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

สาขาที่เชี่ยวชาญ การพัฒนาบุคลากรและการสอนงาน

คุณธีระ อมรพัชระ

หัวหน้าฝ่ายจัดแสดงสินค้าและออกแบบการจัดวางสินค้า

(Display & Visual Merchandising)

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

สาขาที่เชี่ยวชาญ การจัดแสดงสินค้าและการออกแบบการจัดวางสินค้า



ภาคผนวก ข

หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจศึกษา) ศษ. โพร. ๐๒-๕๗๙๗๑๔๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๙๐๗/๐๖๕ วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ด้วย นางสาวรียลักษณ์ กรพสุพัฒน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

๑. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. รศ.ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้เพื่อนิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ มโนวัลย์เสลา)  
ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจศึกษา) ภาคพิเศษ



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครบรอบ ๗๒ ปี แห่งการสถาปนา พ.ศ.๒๕๕๘

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๙.๑.๕๔๓



คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
๕๐ งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ  
๑๐๙๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ภาณุพงศ์ พนมวัน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา)

ด้วย นางสาววรัญลักษณ์ กรพสุพัฒน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของบริษัทคิง เพาเวอร์ แท็กซ์พี จำกัด" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

๑. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. รศ.ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบวัดความรู้ การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้เพื่อนิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพิมพ์ ธีระวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.๐๒-๕๗๙-๗๑๔๓

โทรสาร ๐๒-๕๗๙-๐๒๐๓

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครบรอบ ๗๒ ปี แห่งการสถาปนา พ.ศ.๒๕๕๘



ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๙/๙.๕๕๓



คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
๕๐ งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ  
๑๐๙๐๐

๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณชฎานันท์ คงักดี

(ผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาบุคลากร บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)

ด้วย นางสาววรีลักษณ์ กรพสุพัฒน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของบริษัทคิง เพาเวอร์ แอทท์พีวี จำกัด" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

๑. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. รศ.ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในครั้งนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพิมพ์ ธีระวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร. ๐๒-๕๗๙-๗๑๔๓

โทรสาร ๐๒-๕๗๙-๐๒๐๓



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครอบรอบ ๗๒ ปี แห่งการสถาปนา พ.ศ. ๒๕๕๘

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๙/๑๕๓



คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
๕๐ งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ  
๑๐๙๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณธีระ อมรพัชระ

(ผู้จัดการฝ่ายจัดแสดงและออกแบบการจัดวางสินค้า บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)

ด้วย นางสาววิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คู่มือการสอนงาน เรื่องการจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของบริษัทคิง เพาเวอร์ แท็กส์พี จำกัด" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

๑. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. รศ.ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจคู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้เพื่อนิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพิมพ์ ธีระวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร. ๐๒-๕๗๙-๗๑๔๓

โทรสาร ๐๒-๕๗๙-๐๒๐๓



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครบรอบ ๗๒ ปี แห่งการสถาปนา พ.ศ. ๒๕๕๘



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๙/๕๖๑

คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
๕๐ ถ.งามวงศ์วาน เขตจตุจักร  
จ.กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์เก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสายงานส่วนปฏิบัติการร้านค้า (Shop Operation Division) บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด

ด้วยนางสาววรัญญ์ลักษณ์ กรพสุพัฒน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คู่มือการสอนงาน เรื่อง การจัดวางสินค้า สำหรับหัวหน้างาน ของบริษัทคิง เพาเวอร์ แอทท์พีพี จำกัด" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

๑. ผศ.ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมภากาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. รศ.ดร.พนิต เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลวิจัย ด้วยคู่มือ การสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบประเมินทักษะการสอนงาน กับหัวหน้ากลุ่มร้านค้า สาขาางน้ำ, สาขาสุวรรณภูมิ, สาขาศรีวารี, สาขาพญา ดังนั้น จึงใคร่ขออนุมัติครุภัณฑ์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และจักได้นำ ข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และสังเคราะห์ สรุป และเรียบเรียงประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรพิมพ์ ธีระวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.๐๒-๕๗๙-๗๑๔๓

โทรสาร ๐๒-๕๗๙-๐๒๐๓



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ครบรอบ ๗๒ ปี แห่งการสถาปนา พ.ศ.๒๕๕๘



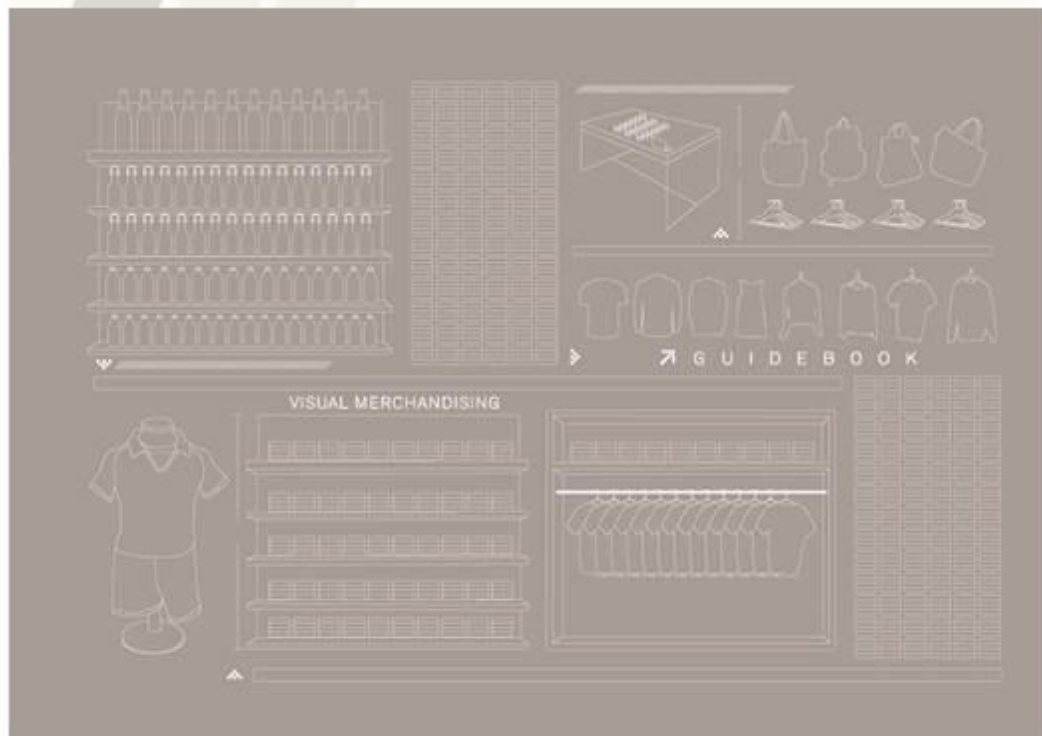
ภาคผนวก ง  
คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า

# COACHING

## GUIDEBOOK

### VISUAL MERCHANDISING

คู่มือสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า





**วิสัยทัศน์:** กลุ่มบริษัทคิง เพาเวอร์ เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจการค้าปลีก  
ที่พร้อมและสามารถให้บริการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับ  
ธุรกิจท่องเที่ยวได้ดีที่สุดในระดับสากล

**VISION:** The leading travel retailer providing the best travel-related  
business in worldwide

**ค่านิยมหลักขององค์กร (KPG Core Value) = (KPIGC)**  
Knowledgeable (รอบรู้), Professional (มืออาชีพ), Integrity (สัตย์ซื่อ ถือถ้วน),  
Growth (เจริญก้าวหน้า), Contemporary Thai (อ้างความเป็นไทย)

**นโยบายคุณภาพ**  
บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่ดี  
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่าง  
ต่อเนื่อง

## คำนำ

คู่มือสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ และความเข้าใจในเรื่องการจัดวางสินค้าที่ถูกต้องให้กับหัวหน้ากลุ่มร้านค้า นำไปสู่การสอนงานแก่พนักงานขายให้สามารถนำความรู้และความเข้าใจที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดวางสินค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าเล่มนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ตลอดจนลดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการจัดวางสินค้าได้ไม่มากนัก

วิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์  
ฝ่ายจัดแสดงและออกแบบการจัดวางสินค้า  
(Display & Visual Merchandising)



## สารบัญ

<b>หมวดที่ 1</b>	<b>บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน</b>	หน้า 6
	1.1 คำจำกัดความของคำว่า หัวหน้างาน	หน้า 7
	1.2 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน	หน้า 8
	1.3 คุณสมบัติของหัวหน้างาน	หน้า 10
	1.4 หัวหน้าแบบไหนที่ลูกน้องยอมรับ	หน้า 16
	1.5 สรุป	หน้า 17
<b>หมวดที่ 2</b>	<b>การจัดวางสินค้า (Visual Merchandising)</b>	หน้า 18
	2.1 คำจำกัดความของคำว่า การจัดวางสินค้า	หน้า 19
	2.2 ข้อดีในการจัดวางสินค้า	หน้า 20
	2.3 การจัด Layout ภายในร้าน	หน้า 21
	2.4 ทิศทางการเดินเลือกซื้อสินค้าและจุดปะทะสายตา	หน้า 22
	2.5 หลักการใช้สีในการจัดวางสินค้า	หน้า 25
	2.6 รูปแบบการจัดวางสินค้า	หน้า 26
	2.7 ภาพตัวอย่างการจัดวางสินค้าในกลุ่มสินค้าต่างๆ	หน้า 40
<b>หมวดที่ 3</b>	<b>การสอนงาน (Coaching)</b>	หน้า 42
	3.1 คำจำกัดความของคำว่า การสอนงาน	หน้า 44
	3.2 วัตถุประสงค์ของการสอนงาน	หน้า 45
	3.3 ประโยชน์ของการสอนงาน	หน้า 46
	3.4 กระบวนการการสอนงาน	หน้า 48
	3.5 คุณสมบัติของผู้สอนงานที่ดี	หน้า 50
	3.6 ลักษณะนิสัยของผู้สอนงานที่ดี	หน้า 51
	3.7 สรุป	หน้า 52
	3.8 กรณีศึกษา	หน้า 53

# ROLE's

หมวดที่ 1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน



## ROLE 's

### 1.1 คำจำกัดความของคำว่า หัวหน้างาน

**คำจำกัดความของคำว่า หัวหน้างานคือ** บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการงาน ทั้งงานของตนเองและงานของลูกน้องที่รับผิดชอบอยู่ เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### หน้าที่หลักของหัวหน้างาน

บริหารงานที่ได้รับมอบหมาย

บริหารงานของลูกน้องที่รับผิดชอบอยู่

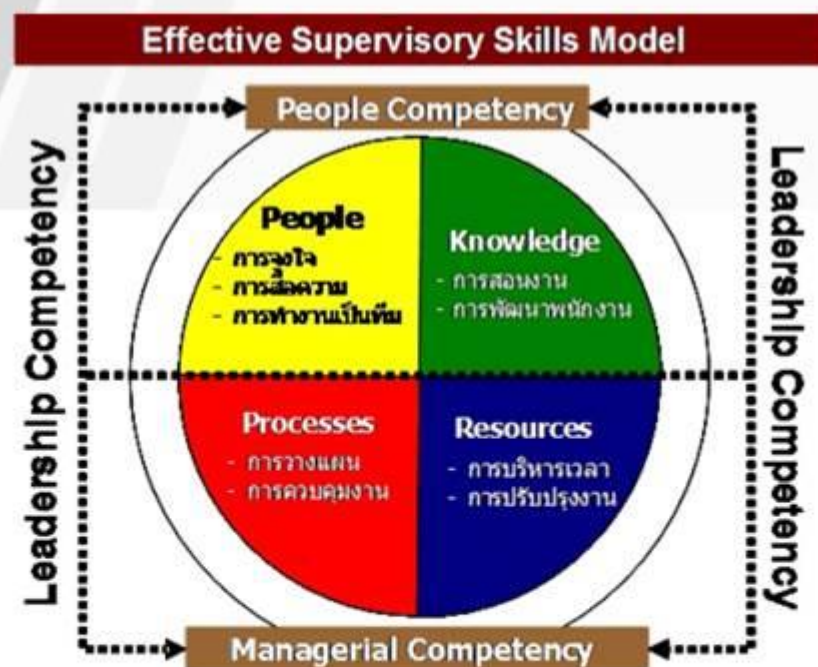
บริหารคนรอบข้าง

เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

## ROLE 's

## 1.2 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานที่ดี

บทบาทหน้าที่การเป็นหัวหน้างานที่ดีนั้น ประกอบไปด้วยสองส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ การบริหารคน (เครื่องวงกลมด้านบน) และการบริหารงาน (เครื่องวงกลมด้านล่าง) ซึ่งผู้ที่เป็นหัวหน้างานที่ดีนั้นจะต้องสร้างความสมดุลสองส่วนนี้ให้ได้ ไม่เน้นไปที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป หากเน้นเรื่องงานมากเกินไป พนักงานก็อาจจะเครียด และรู้สึกกดดันมากหรือหาก เน้นเรื่องคนมากเกินไป งานก็ไม่ออกดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ที่เป็นหัวหน้าว่าจะสามารถหาจุดสมดุลของทั้งสองเรื่องดังกล่าวได้อย่างไร



## ROLE 's

จาก Model ของบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานที่ดีสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

### 1. หัวหน้างานกับการบริหารคน

- การจูงใจพนักงาน
- การสื่อความ
- การทำงานเป็นทีม
- การสอนงาน
- การพัฒนาพนักงาน

### 2. หัวหน้างานกับการบริหารงาน

- การวางแผนงาน
- การควบคุมงาน
- การบริหารเวลา
- การปรับปรุงงาน



## ROLE 's

## 1.3 คุณสมบัติของหัวหน้างาน

- ✔ มีความเป็นผู้นำ
- ✔ มีความยุติธรรม
- ✔ มีความรับผิดชอบ
- ✔ ทำงานเป็นระบบ
- ✔ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- ✔ เปิดใจและรับฟังความคิดเห็น
- ✔ มีความคิดสร้างสรรค์
- ✔ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ
- ✔ มีการพัฒนาสมาชิกในทีม
- ✔ ไม่ถือตัวและให้เกียรติ



## 1. มีความเป็นผู้นำ (Leadership)

ความเป็นผู้นำ หมายถึง การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในทีม และสามารถ โนมน้าวจิตใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกทุกคนในทีม

คุณลักษณะของความเป็นผู้นำที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า

1. อยากเห็นหัวหน้ามีความกล้าตัดสินใจ หรือตัดสินใจอย่างเด็ดขาด
2. อยากเห็นหัวหน้าแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้นของทีม ไม่ใช่โทษแต่ลูกน้อง
3. อยากเห็นหัวหน้าพูดจริง ทำจริง ไม่เหลวไหล
4. อยากเห็นหัวหน้าปกป้องลูกน้องในเรื่องต่างๆ เช่น กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นแทนลูกน้อง กล้าชนกับหน่วยงานอื่น
5. อยากเห็นหัวหน้าเป็นที่พึ่งพิง เวลาที่เกิดปัญหา หรือรู้สึกไม่สบายใจ

## 2. มีความยุติธรรม (Fair)

ความยุติธรรม หมายถึง การมีความเสมอภาคในการตัดสินใจ หรือให้ความสำคัญกับคนใดหรือสิ่งใด โดยที่ไม่เอียงเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

คุณลักษณะด้านความยุติธรรมที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า

1. อยากเห็นหัวหน้าเป็นคนมีเหตุผล
2. อยากเห็นหัวหน้ารู้จักแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน
3. อยากเห็นหัวหน้าไม่แบ่งพรรค แบ่งพวก และรักลูกน้องเท่ากันทุกคน
4. อยากเห็นหัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของตนเองบ้าง
5. อยากเห็นหัวหน้าตัดสินใจโดยใช้มาตรฐานเดียวกันกับพนักงานทุกคน

หัวหน้างานต้องหมั่นฝึกฝนตนเองในหลายๆ ด้าน เช่น ต้องรู้จักใจแข็ง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว แยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน ฝึกการบริหารด้วยความจริง โดยไม่ใช่อารมณ์มามีส่วนในการตัดสินใจ และที่สำคัญคือ ให้ความเสมอภาคกับทุกคน พฤติกรรมในแง่ลบที่ไม่ควรทำ มีดังนี้ ไม่ยุติธรรม ลำเอียง มักเอาใจใส่แต่คนที่อยู่ใกล้ชิดเท่านั้น ดังนั้น คนที่ใกล้ชิดทำอะไรผิดก็รอดตัวเสมอ เล่นพรรคเล่นพวก (เด็กโคจร เด็กมัน) สองมาตรฐาน ไม่ชอบหน้าใครก็จ้องแต่จะดงโทษคนนั้น หรือชอบใครก็เชียร์แต่คนนั้น

### 3. มีความรับผิดชอบ (Responsibility)

มีความรับผิดชอบ หมายถึง หัวหน้างานจะต้องเป็นเจ้าของงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายมา และดำเนินการส่งการมอบหมายงานต่อไปให้กับลูกน้องของตนเอง เพื่อให้ลูกน้องทำงานในหน้าที่ของตนเองจนประสบความสำเร็จ และส่งผลทำให้งานของหน่วยงานประสบความสำเร็จไปด้วย

**คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. อยากเห็นหัวหน้าปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด
2. อยากเห็นหัวหน้ากล้าที่จะรับผิดชอบผลงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งที่ดีและไม่ดี
3. อยากเห็นหัวหน้าเอาใจใส่งาน
4. อยากเห็นหัวหน้าช่วยเหลือลูกน้องของตนเองที่รับผิดชอบอยู่
5. อยากเห็นหัวหน้าทำงานอย่างเต็มความสามารถ

### 4. ทำงานเป็นระบบ (System)

การทำงานอย่างเป็นระบบ หมายถึง การที่เรากำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แล้วนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เช่น ขั้นตอนการทำงาน การสื่อสาร การแก้ไขปัญหา การมอบหมายงาน การตรวจสอบติดตามงาน เป็นต้น โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งหมด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และไม่เกิดความสับสน

**คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นระบบที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. รู้จักทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผน การสั่งงาน การติดตามงาน การรายงาน การแก้ไขปัญหา
2. สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน
3. ปรับเปลี่ยนระบบที่มีในปัจจุบัน ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ลูกน้องปฏิบัติ
4. ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานบ่อยเกินไป
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบ หรือรายละเอียดในการทำงาน ควรแจ้งให้ลูกน้องทราบอย่างทันเวลา

### 5. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem solving)

มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา หมายถึง สามารถจัดการกับสิ่งผิดปกติ หรือความบกพร่องของสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อลดความสูญเสียต่างๆ ที่จะเกิดตามมา โดยหลักการของการแก้ไขปัญหาคือ แก้ตรงต้นตอของปัญหาในระยะเวลาที่สั้นที่สุด และไม่มีการแก้ไขปัญหซ้ำ และการแก้ไขปัญหาดังวิธีนี้จะต้องไม่ไปกระทบ ทำให้ปัญหาอื่นๆ ตามมา

**คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
2. เข้าไปช่วยเหลือลูกน้องในการแก้ไขปัญหา
3. ไม่ปกปิดปัญหา
4. ควรรหาทางป้องกันปัญหา ดีกว่ารอให้ปัญหาก็เกิดแล้วค่อยมาแก้ไข
5. ควรรับฟังวิธีการแก้ไขปัญหาลูกน้อง และควรแก้ไขปัญหาร่วมกัน



### 6. เปิดใจรับฟังความคิดเห็น (Open mind)

เปิดใจรับฟังความคิดเห็น หมายถึง การที่เรายอมรับว่าคนเราแต่ละคนต่างที่มา ต่างการศึกษา ต่างการเลี้ยงดู ย่อมมีความคิดที่แตกต่างกันออกไป และสองคือ การเข้าใจก่อนว่า คนทุกคนย่อมมีความคิดเป็นของตนเอง และมีสิทธิที่จะเสนอความคิดเห็นของตนเอง การจะคิดได้กว้างและคิดได้ไกลจึงต้องอาศัย การระดมสมอง (Brainstoming) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การถกเถียง หรือการแสดงเหตุผล ซึ่งต้องอาศัยหลายๆ คนช่วยกันคิด

**คุณลักษณะด้านการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. อยากเห็นหัวหน้าแสดงความจริงใจ
2. อยากเห็นหัวหน้าเปิดใจรับฟังเรื่องจริง ทั้งที่ดีและไม่ดี
3. ไม่อยากให้หัวหน้าเอาเรื่องอดีตมาตัดสินปัจจุบัน โดยไม่ฟังเหตุผลก่อน
4. อยากให้หัวหน้าเปิดโอกาสให้ ลูกน้องทุกคนสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็น อย่างเท่าเทียมกัน
5. เวลาที่มีปัญหา อยากให้หัวหน้าสอบถามจากเราโดยตรง ไม่ควรไปสอบถามจากคนอื่น

## ROLE 's

## 7. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking)

การมีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การค้นหาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่เคยทำมา โดยทิ้งระดึกไว้เสมอว่า "วันนี้ต้องดีกว่าเมื่อวานและวันพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้"  
คุณลักษณะด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า

1. อยากเห็นหัวหน้ามีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆ ให้หน่วยงานดีขึ้นกว่าเดิม
2. อยากเห็นหัวหน้าให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
3. อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักร วิธีการหรือสิ่งอื่นๆ ที่ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
4. อยากเห็นหัวหน้าเปิดรับฟัง และเข้าใจในความคิดสร้างสรรค์ของลูกน้อง
5. อยากเห็นหัวหน้าสนับสนุน ให้ลูกน้องได้คิดสร้างสรรค์อย่างจริงจัง



## 8. การสนับสนุนและช่วยเหลือ (Support)

การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน หมายถึง การมีน้ำใจ โอบอ้อมอารี การส่งเสริม ให้ผู้อื่นได้รับความสะดวกสบายหรือพ้นทุกข์ หรือมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม หัวหน้าต้องแสดงความจริงใจและไม่หวังสิ่งใดตอบแทน อย่าทำแบบเสียไม่ได้ หรือทำแบบขอไปที

คุณลักษณะด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า

1. เสียสละเพื่อลูกน้อง
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกน้องมีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ
3. ให้กำลังใจลูกน้องเสมอ ทั้งคำพูดและการกระทำ
4. เมื่อมีปัญหาต้องเข้าไปช่วยเหลือ ไม่ทิ้งกัน
5. มีความใส่ใจในเรื่องที่ลูกน้องร้องขอหรือต้องการ (ในเรื่องที่ลูกน้อง)

### 9. มีการพัฒนาสมาชิกในทีม (Team development)

การพัฒนาสมาชิกในทีม หมายถึง การที่เราปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ และทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สมาชิกทุกคนในทีมสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และมีความก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งเพื่อตัวของพนักงานและเพื่อหน่วยงาน

หัวหน้าต้องรู้ก่อนว่าลูกน้องมีกี่คน แต่ละคนมีนิสัยใจคออย่างไร แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง และที่สำคัญคือ แต่ละคนมีจุดอ่อนหรือจุดแข็งอะไร มีความรู้ ทักษะหรือประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ จากนั้นต้องพัฒนาลูกน้องแต่ละคนให้มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์อย่างเหมาะสม ซึ่งการพัฒนาทีมนี้มีหลายวิธี เช่น OJT (On the job training) การสอนงาน (Coaching) การมอบหมายงาน (Job assignment)

**คุณลักษณะด้านการพัฒนาสมาชิกในทีมที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. อยากเห็นหัวหน้าให้ความสำคัญกับการพัฒนาลูกน้อง
2. อยากได้โอกาสในการพัฒนาตนเอง
3. อยากมีโอกาสดำเนินไต่ ก้าวหน้าในสายอาชีพ
4. อยากมีความรู้ใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น



### 10. ไม่ถือตัวและให้เกียรติลูกน้อง (Respectation)

การให้เกียรติ หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคคลอื่น โดยให้ความเคารพในสิทธิและความเป็นคน โดยคำนึงถึงกฎระเบียบ มารยาท ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ เริ่มจากการเห็นคุณค่าของความเป็นคน ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา เราอยากให้เขาดีกับเราเท่าไร เราก็ต้องทำดีกับเขามากกว่านั้นสองเท่า

**คุณลักษณะด้านการไม่ถือตัวและให้เกียรติที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้า**

1. ให้เกียรติผู้อื่นและลูกน้อง โดยเห็นคุณค่าของความเป็นคน
2. ให้ความสนิทสนม ความเป็นกันเองและไม่ถือตัว
3. เคารพในสิทธิของผู้อื่น
4. มีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ
5. ไม่ดูถูกลูกน้องในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา ฐานะครอบครัว หรือสถานภาพต่างๆ

## ROLE 's

## 1.4 หัวหน้าแบบไหนที่ลูกน้องยอมรับ



## 1.5 สรุป

บทบาทการเป็นหัวหน้างาน คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการงาน ทั้งงานของตนเองและงานของลูกน้องที่รับผิดชอบอยู่ เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งบทบาทหน้าที่การเป็นหัวหน้างานที่ดีนั้น จะต้องประกอบไปด้วยสองส่วนใหญ่ๆ คือ การบริหารคน กับการบริหารงาน และองค์ประกอบหลักของการเป็นหัวหน้าที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่ดีเป็นที่ยอมรับของลูกน้องดังนี้

- มีความเป็นผู้นำ
- มีความยุติธรรม
- มีความรับผิดชอบ
- ทำงานเป็นระบบ
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- เปิดใจและรับฟังความคิดเห็น
- มีความคิดสร้างสรรค์
- ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ
- มีการพัฒนาสมาชิกในทีม
- ไม่ถือตัวและให้เกียรติ



# VISUAL MERCHANDISING

หมวดที่ 2 การจัดวางสินค้า



## VISUAL MERCHANDISING

### 2.1 คำจำกัดความของคำว่าการจัดวางสินค้า

**คำจำกัดความของคำว่า การจัดวางสินค้าคือ** การส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความน่าสนใจให้กับตัวสินค้า ผ่านการนำเสนอรูปแบบของร้านและการจัดวางสินค้าที่แปลกใหม่น่าสนใจ (Visual Merchandising: VM) จนสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและสร้างยอดขายได้ในท้ายที่สุด



Visual Merchandising จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างจุดขายให้โดดเด่นชัดเจน (Point of Sale: POS) สามารถเรียกความสนใจจากลูกค้าได้เป็นอันดับแรก ตลอดจนถึงเป็นวิธีที่สามารถสื่อสารโดยตรงไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

## VISUAL MERCHANDISING

### 2.2 ข้อดีของการจัดวางสินค้า

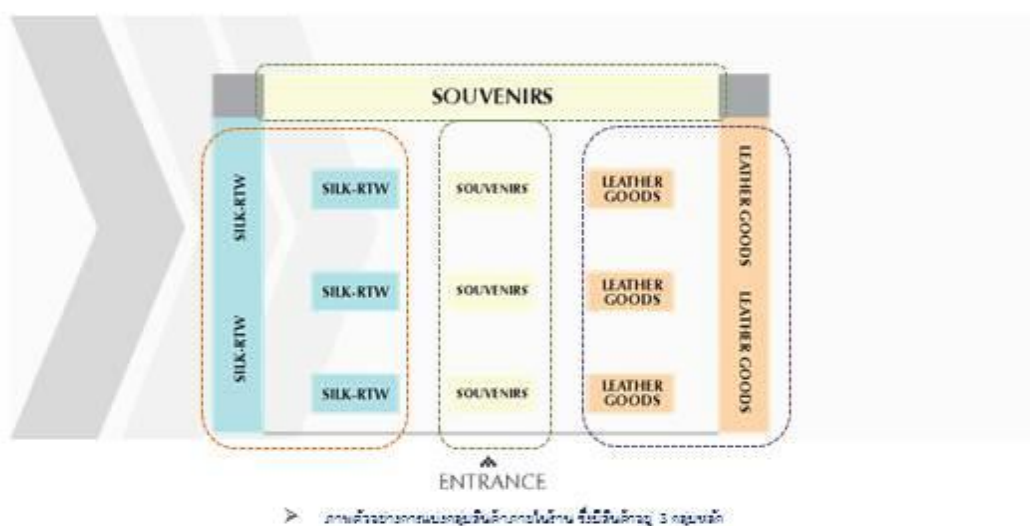
- ทำให้ลูกค้ามองเห็นสินค้าและกลุ่มสินค้าได้ง่าย
- สร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า
- เป็นแนวทางแนะนำ และเป็นไอเดียเพิ่มเติมในการเลือกซื้อสินค้า
- เพิ่มโอกาสการขายและสร้างยอดขาย
- สร้างบรรยากาศที่ดีในการซื้อสินค้า และทำให้พนักงานมีโอกาสเปิดบทสนทนา กับลูกค้า



## VISUAL MERCHANDISING

### 2.3 การจัดวาง Layout ภายในร้าน

การจัดวาง Layout ภายในร้าน เพื่อสร้างเรื่องราวของสินค้าภายในร้าน ให้มีการเชื่อมต่อ และเกิดความกลมกลืนสอดคล้องกัน โดยแบ่งแยกกลุ่มสินค้าแต่ละประเภทให้ชัดเจน และวางสินค้าในประเภทเดียวกันให้อยู่บริเวณใกล้เคียงกัน



➤ ภาพตัวอย่างการแบ่งกลุ่มสินค้าภายในร้าน ซึ่งมีสินค้าอยู่ 3 กลุ่มหลัก

#### ข้อดีของการจัด Layout ภายในร้าน

- ลูกค้าหาสินค้าได้ง่ายและสะดวกในการเลือกซื้อ
- ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้รวดเร็วขึ้นและพนักงานหาสินค้าได้ง่าย
- พนักงานให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็ว
- พนักงานสะดวกในการจัดเก็บสินค้าและนับสต็อก
- ทำให้บรรยากาศในร้านดูมีเรื่องราวน่าสนใจ

## VISUAL MERCHANDISING

### 2.4 ทิศทางการเดินเลือกซื้อสินค้าและจุดปะทะสายตาของลูกค้า



#### 1. สังเกตสนใจ

ส่วนของจุดดีสเพลย์ (Display) สินค้า เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า

#### 2. ซบออยากได้

ส่วนของสินค้าที่ใหม่หรือสินค้าขายดี เพื่อดึงดูดความชอบและความอยากได้ของลูกค้า

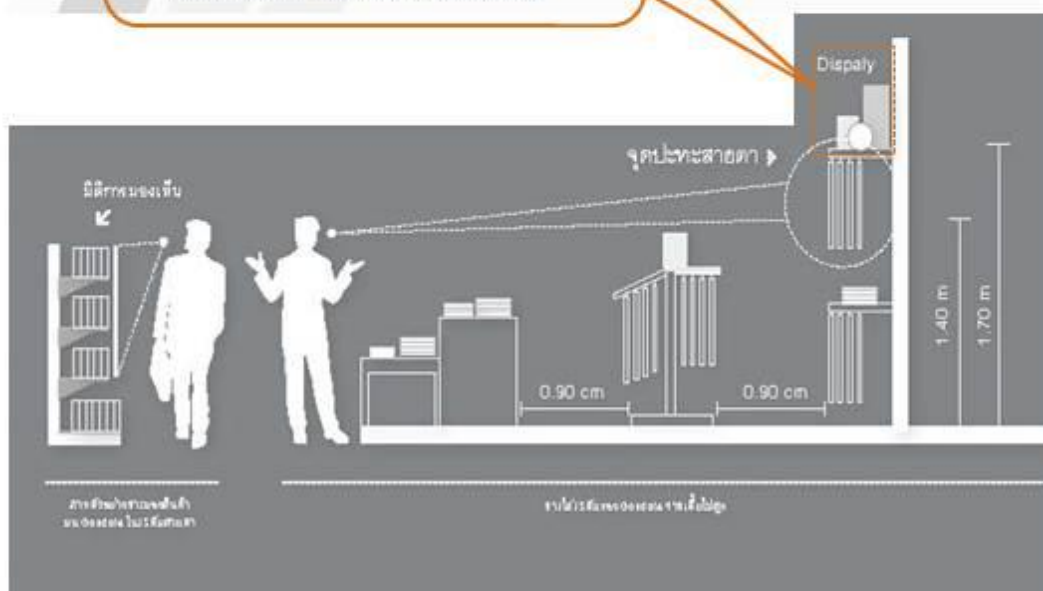
#### 3. เลือกซื้อ

ส่วนของจุดเลือกซื้อสินค้าบริเวณคานหน้า

## VISUAL MERCHANDISING


85 เปอร์เซ็นของคนแรกถนัดด้านขวา จึงหมายความว่าโดยส่วนมากลูกค้าจะโน้มเอียงสู่เป้าหมายทางขวามือของเขา และเริ่มมองจากทางซ้าย จึงเป็นที่มาของการจัดร้าน ซึ่งจะจัดให้เป็นระเบียบ อยู่ในมุมมองสายตา และสะดุดตาเป็นสำคัญ

จุดปะทะสายตา  
คือ การกำหนดทิศทางการมองของลูกค้าในระยะไกลและใกล้ เพื่อหวังผลให้ลูกค้าเข้ามาถึงพื้นที่เป้าหมาย โดยอาศัยการจัดดีสเพลย์



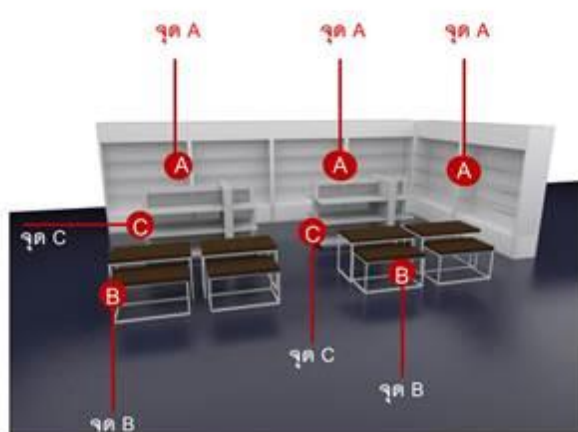
## VISUAL MERCHANDISING

ลูกค้าส่วนใหญ่จะมองสินค้าที่มีตำแหน่งการวางอยู่ระหว่างทางเดิน

 การจัดวาง Furniture ภายในร้าน จึงควรคำนึงถึงขอบเขตการมองเห็นทางสายตาของลูกค้าที่มีองศาในการมองนั้นจะจำกัดอยู่ภายใน 45 องศา ไม่ว่าจะมองจากมุมกว้างโดยรวมของร้าน หรือการจัดสินค้าตามชั้นวางสินค้าต่าง ๆ ระยะสายตาของคนจะสามารถมองเห็นองศาที่จำกัด



ภาพโดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในร้านค้า จากจุดชมจ้ร้านค้า



การวางสินค้าในมุมต่าง ๆ ที่มีการแบ่งความสำคัญของสินค้าตามลำดับและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนก ได้ดังนี้

สินค้าใหม่ จุด A , B

สินค้าโปรโมชัน จุด B

สินค้าลดราคา จุด C

**VISUAL MERCHANDISING**

2.5 หลักการใช้สีในการจัดวางสินค้า

สีต่าง ๆ ที่เราสัมผัสด้วยสายตา จะทำให้เกิดความรู้สึกต่อเราทันที ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ต่างๆ เราจึงควรเข้าใจว่าสีใดให้ความรู้สึก ต่อมนุษย์อย่างไร เพื่อให้สามารถเลือกใช้สีได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับหลักจิตวิทยา ซึ่งการให้ความรู้สึกของสีสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

การให้ความรู้สึกของสี



สีแดง : ให้ความรู้สึกร้อน รุนแรง กำยำ ดิบเถื่อน ไร้ใจ ไร้พลัง ความรัก ดินทราย



สีทอง : ให้ความรู้สึกหรูหรา ใต้อำ มีราคาสูงค่า อร่ามรื่นเริง ความน่ายัง ความสะอาด



สีฟ้า : ให้ความรู้สึกปลอดภัย กว้าง ไร้อันตราย สงบ ปลอดภัย เสริมพลัง



สีขาว : ให้ความรู้สึกบริสุทธิ์ สะอาด ด่อนนุ่ม ปลอดภัย การเกิด ความรัก



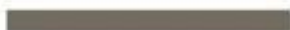
สีส้ม : ให้ความรู้สึกอบอุ่น สดใส มีชีวิตชีวา อบอุ่น ความรักความดี



สีเขียว : ให้ความรู้สึกสงบ เย็น สุขุม อบอุ่น การพักผ่อน ธรรมชาติ ความสุข



สีม่วง : ให้ความรู้สึกมีเสน่ห์ น่าติดตาม เช่นเดียวกับดอกไม้ ความรัก ความเศร้า



สีเทา : ให้ความรู้สึกเศร้า อดทน ก่อสร้าง ความสงบ สุขภาพ สุขุม



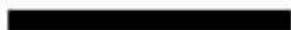
สีเหลือง : ให้ความรู้สึกอบอุ่น สดใส ร่าเริง ความเบิกบานสดใส ชีวิตใหม่



สีน้ำเงิน : ให้ความรู้สึกสุขุม สุขภาพ หนักแน่น เครื่องดื่ม สะอาด สูงศักดิ์ เป็นระเบียบ

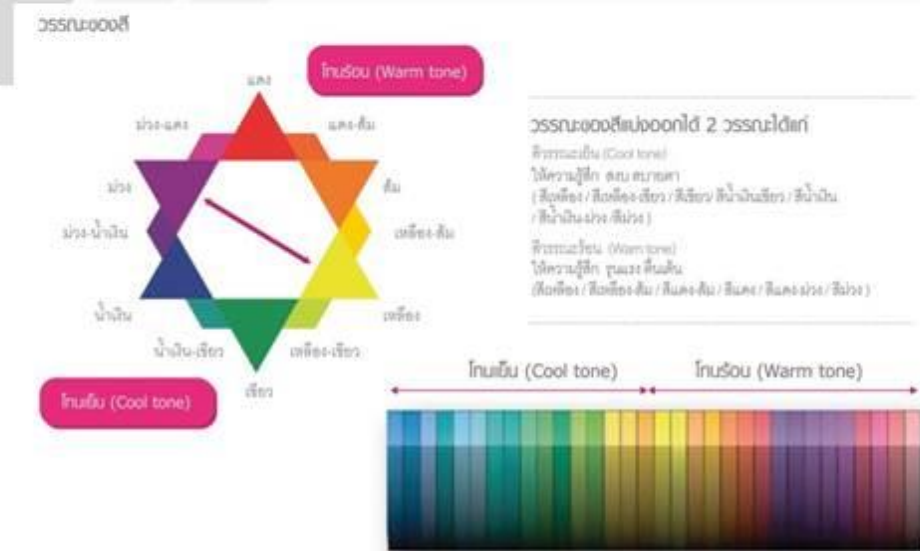
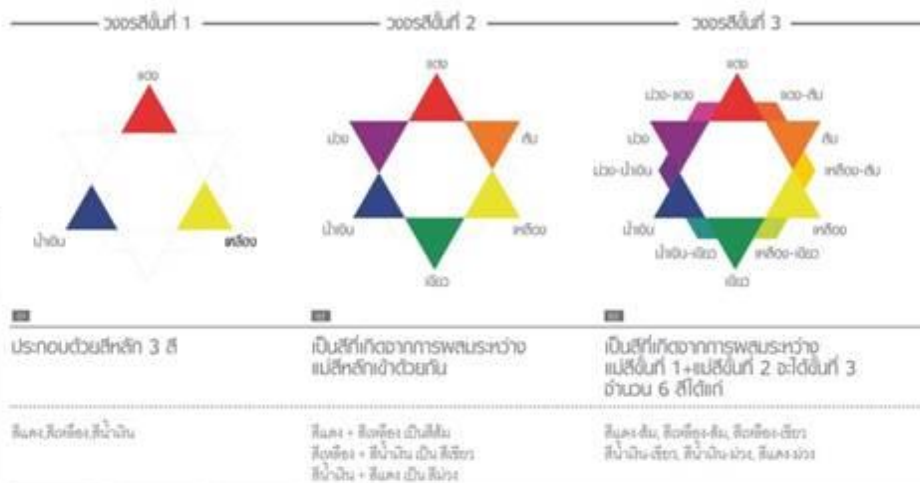


สีชมพู : ให้ความรู้สึกอ่อนนุ่ม นุ่มนวล ด่อนตาม ความรัก อบอุ่น น่ารัก สดใส



สีดำ : ให้ความรู้สึกลึกลับ น่ากลัว มีอันตราย การทำใช้ในปริมาณที่มากเกินไปให้ความรู้สึกขม เย็นทึบ สีดำ น่าค้นหา

# VISUAL MERCHANDISING



## VISUAL MERCHANDISING

### ข้อดีของการจัดกลุ่มสี

ง่ายต่อการสังเกตสินค้าจากระยะไกลเมื่อมองจากพื้นที่ขายในร้าน และช่วยเน้นตัวสินค้า

### ข้อดีของการจัดแบบไล่โทนสี

ทำให้ลูกค้าเลือกสินค้าได้ง่าย ดูสบายตาและอยู่บนหลักการที่ถูกต้องตามวงจรสี การไล่โทนสี ควรไล่จากโทนสีสว่างไปโทนสีเข้ม และควรไล่จากซ้ายไปขวา

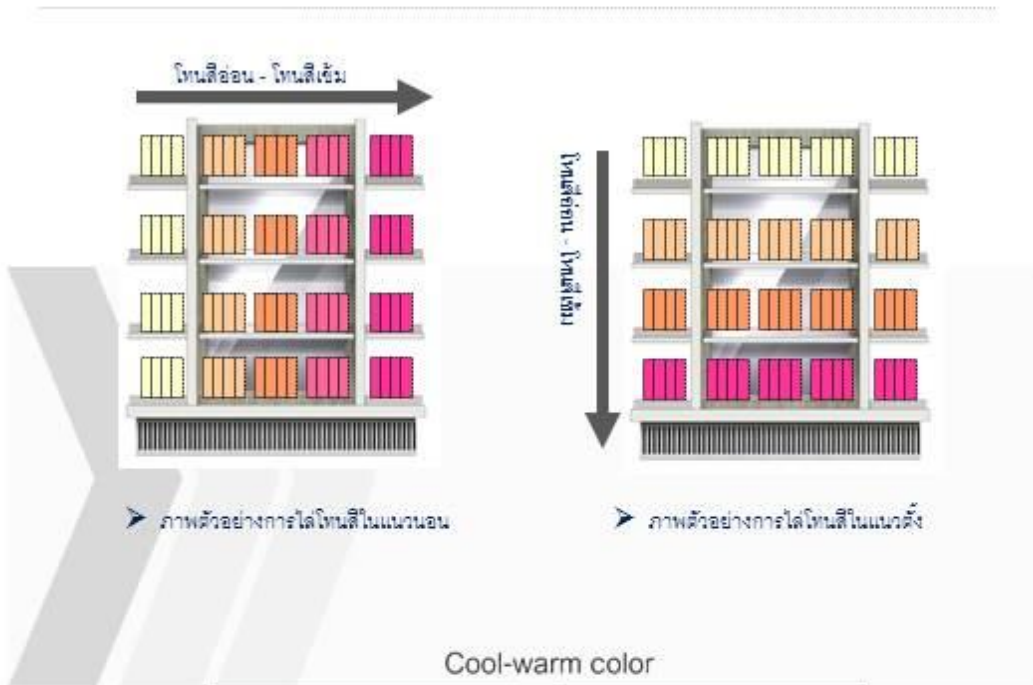


ภาพตัวอย่างการจัดวางสินค้าของแบรนด์ Lacoste ที่ใช้ทฤษฎีสีมาช่วยในการจัดวางสินค้า

JOINS POWER

27

VISUAL MERCHANDISING

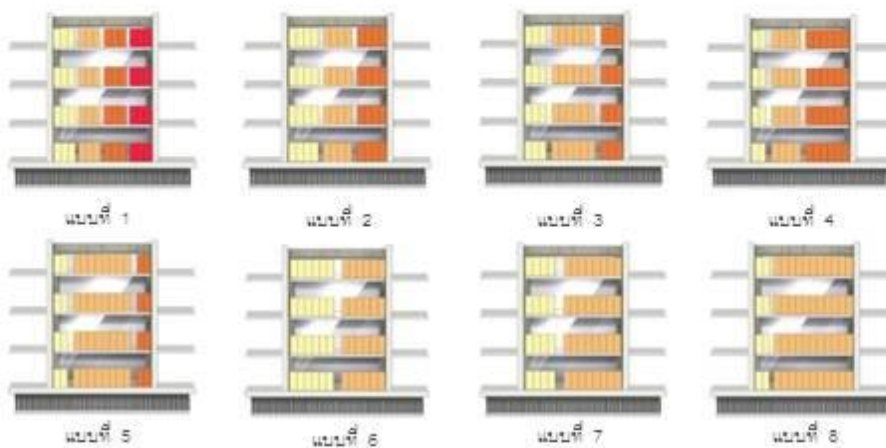
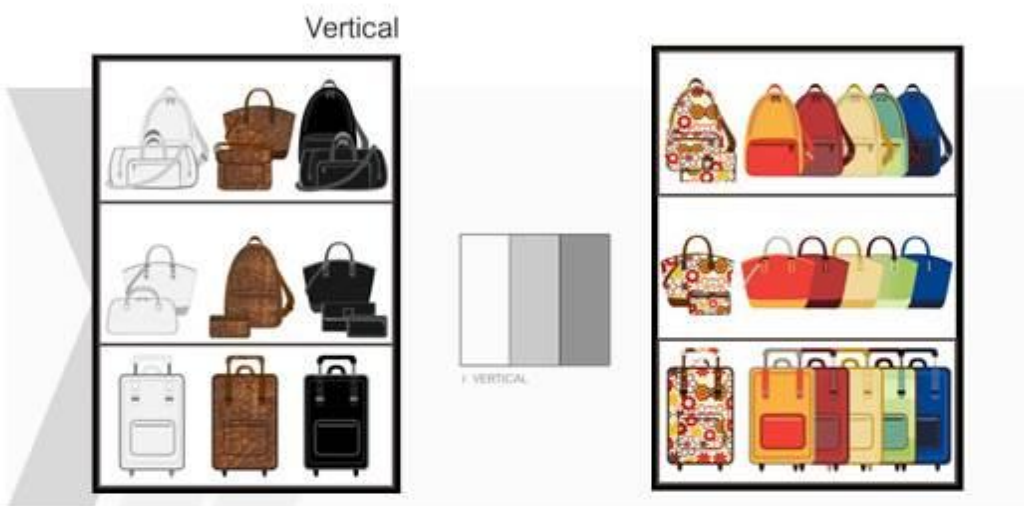


ภาพตัวอย่างการไล่โทนสีร้อนเย็น

**VISUAL MERCHANDISING**

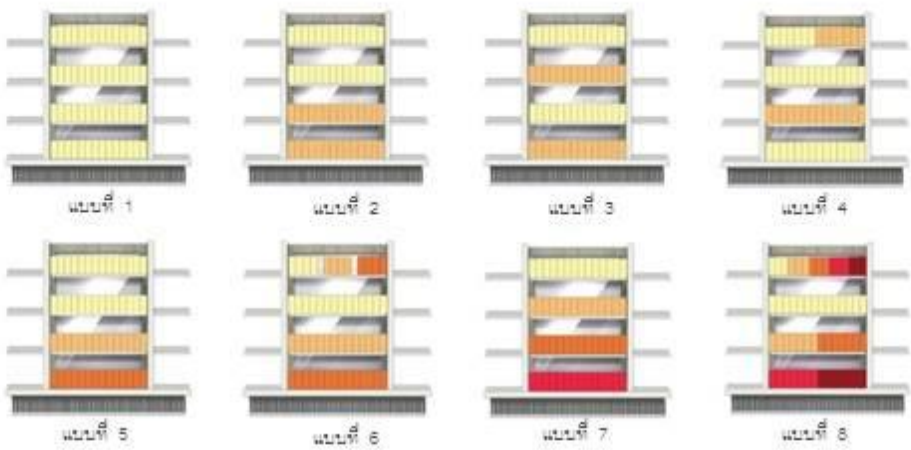
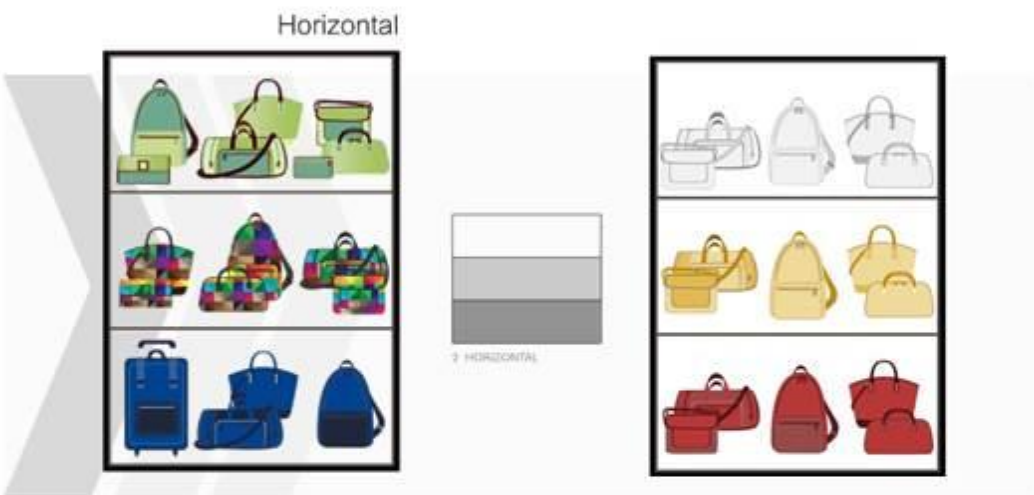
2.6 รูปแบบการจัดวางสินค้า

➤ การจัดสินค้าแบบแนวตั้ง (Vertical)



VISUAL MERCHANDISING

➤ การจัดสินค้าแบบแนวนอน (Horizontal)



**VISUAL MERCHANDISING**

**➤ Packaged Foods**

• จุดบนชั้นเดียวกับ ซซซซซซซซซซ

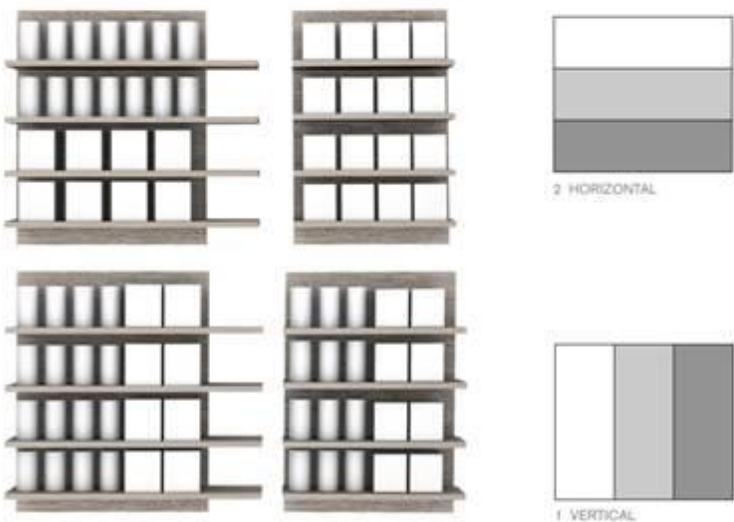


• พืชจัดวางซซซซซซซซซซ โดยเน้นเป็นแนวจากบนลงล่าง



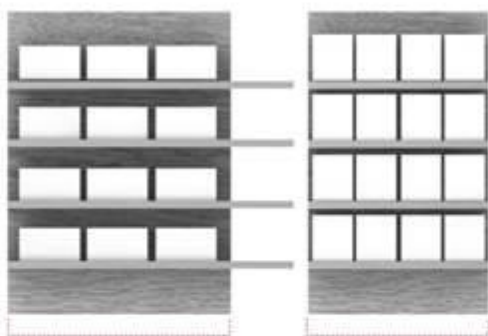
• แลใน Gondola นี้ซซซซซซซซซซใช้การจัดวางในรูปแบบเดียวกันทั้งด้านหน้าและด้านข้าง set Gondola





# VISUAL MERCHANDISING

## ➤ Packaged Foods



ควรจัดวางสินค้าไม่พียงติดกับ Gondola ไม่ควรสินค้าแขวนผนัง  
ขยับสินค้ากว่าที่วางบนผนังไป!

**Tip**

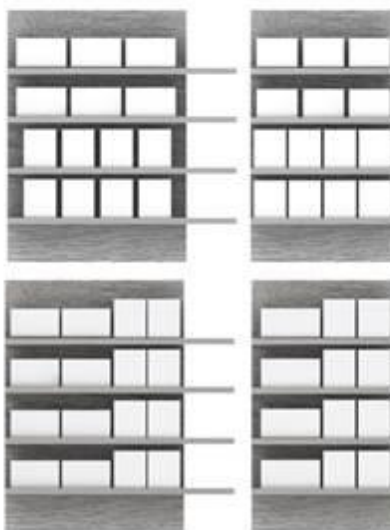
- ถ้าสินค้าขนาดเล็ก สามารถที่จะวางซ้อนกันเป็นอีกแถวได้ ก็จะสามารถวางได้ แต่ต้องจัดให้เป็นระเบียบ โดยใช้หลักการจัดเรียง เช่นเดียวกับ การจัดเรียงสินค้าบน Gondola



2 HORIZONTAL



1 VERTICAL



## VISUAL MERCHANDISING

### ➤ Packaged Foods



โดยสามารถเรียงจากบนไปล่าง (สินค้าชนิดเดียวกันและรสเดียวกัน) หรือจากซ้ายไปขวาก็ได้ (สินค้าชนิดเดียวกันและรสเดียวกัน) การวางป้าย Promotion และป้ายอื่นให้วางด้านซ้ายของแต่ละชนิดที่มีการตั้งป้าย

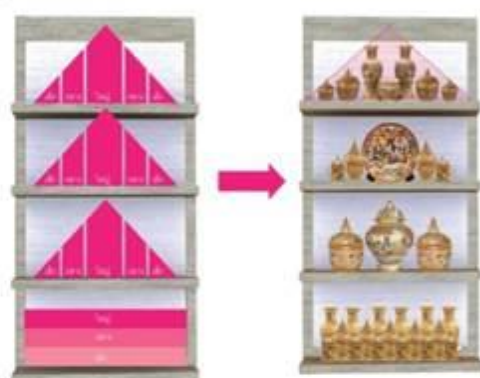


## VISUAL MERCHANDISING

### 2.6 รูปแบบการจัดวางสินค้า

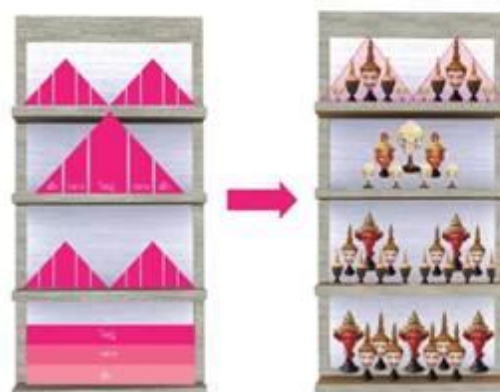
#### ➤ Souvenir

รูปแบบการจัดวางแบบที่ 1



1. วิธีการจัดสินค้าบน Wall เน้นให้จัดวางในรูปแบบสามเหลี่ยมหรือพีระมิด ▲ โดยแบ่งขนาดความสูงของสินค้ามา 3 ขนาดด้วยกัน (เล็ก-กลาง-ใหญ่) ตามภาพตัวอย่างรูปแบบการจัดวาง
2. การจัดสินค้าในรูปแบบนี้ ช่วยเพิ่มความน่าสนใจ และช่วยดึงสายตาได้มากกว่าการจัดสินค้าแบบเรียงแถว
3. กำหนดให้วางสินค้าเป็น ▲ ลงมาทุกชั้น ยกเว้นชั้นล่างสุด เน้นให้วางเรียงแถวตามปกติ สินค้าตืออก

รูปแบบการจัดวางแบบที่ 2



4. กรณีสินค้ามีขนาดเล็กลงมา ให้จัดวางในรูปแบบสามเหลี่ยม ▲ แบบแยก 2 พีก ตามภาพตัวอย่างด้านขวามือ
5. ชั้นล่างสุดให้จัดวางเรียงแถวตามปกติ สำหรับสินค้าตืออก

## VISUAL MERCHANDISING

### 2.6 รูปแบบการจัดวางสินค้า

#### ➤ Souvenir



1. ในบางกรณีอาจเลือกจัดวางในรูปแบบสามเหลี่ยมหรือพีระมิด ▲ เฉพาะชั้นบนสุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดร้านและปริมาณสินค้า ซึ่งการจัดแบบนี้เป็นการจัดเรียงเพื่อเน้นให้สินค้าชั้นบนสุดดูโดดเด่นมากที่สุด
2. สำหรับการเรียงสินค้าจากชั้น 2-4 ลงมา ให้เรียงแถวตามขนาดเล็ก-กลาง-ใหญ่
3. ควรเว้นช่องว่างในการจัดวาง เพื่อแบ่งแยกประเภทหรือสีของสินค้า เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกในการแบ่งประเภทสินค้า



ตามหลักการจัดสินค้า จะมีการจัดวางสินค้าชั้นเล็กไว้ชั้นบนสุด และค่อยๆ ได้ขนาดตามระดับชั้น แต่การจัดสินค้าบน Wall อาจมีข้อยกเว้นขึ้นอยู่กับขนาดของสินค้า หากมีสินค้าที่มีขนาดเล็กมาก อาจนำมาจัดวางไว้ชั้น 3 หรือชั้นล่างสุด เพื่อสะดวกในการเลือกซื้อ และเลือกจัดเอาสินค้าขนาดกลาง - ใหญ่ไว้ชั้นบนสุด วางโชว์แทนเพื่อดึงดูดสายตา





## VISUAL MERCHANDISING

### ➤ Silk - Scarves



ฉากรูปแบบดอกกุหลาบ

พับแบน

พับเกลียว

ฉากรูปแบบโรล

เทคนิคการแขวนผ้า สามารถแขวนได้ 3  
วิธีด้วยกัน (โดยในแต่ละแบบเมื่อจัดวาง  
ควรไล่สีจากอ่อนไปเข้มเสมอ)

1. แขวนแบบม้วนเป็นเกลียว
2. แขวนแบบพับทบกันไป
3. แขวนแบบม้วนปม



แบบที่ 1

แบบที่ 2

แบบที่ 3

## VISUAL MERCHANDISING

### ➤ Leather Goods



➤ จำนวนการจัดวางกระเป๋าที่ขึ้นอยู่กับขนาดของกระเป๋า ไม่ควรจัดเรียงจนล้นจนบังสินค้า

## VISUAL MERCHANDISING

### Leather Goods

กรณีการนำเสนอได้:

Step Table Lay out



• กระเป๋าถือ 7-8 ใบ

• กระเป๋าถือ 10-15 ใบ  
ขึ้นอยู่กับขนาด



#### แบบที่ 1

กระเป๋าที่ใช้วัสดุเดียวกันและมีสีเดียวกัน

#### แบบที่ 2

กระเป๋าใช้วัสดุเดียวกัน โดยการจัดวางสินค้าแยกแบบสี



#### แบบที่ 3

กระเป๋าที่ใช้วัสดุเดียวกัน โดยการจัดวางสินค้าแบบคละสี

## VISUAL MERCHANDISING

### 2.7 ภาพตัวอย่างการจัดวางสินค้าในกลุ่มสินค้าต่างๆ



➤ ภาพตัวอย่าง Silk-Scarves & Ready to wear คือ เพาเวอร์ ลีวี่พีริ สาขาศรีราชา



➤ ภาพตัวอย่าง Souvenir คือ เพาเวอร์ ลีวี่พีริ สาขาศรีราชา

## VISUAL MERCHANDISING



➤ ภาพตัวอย่าง Packaged Foods ที่ เพนทอน อิมเมจ สตรีท



# COACHING

หมวดที่ 3 การสอนงาน



## COACHING

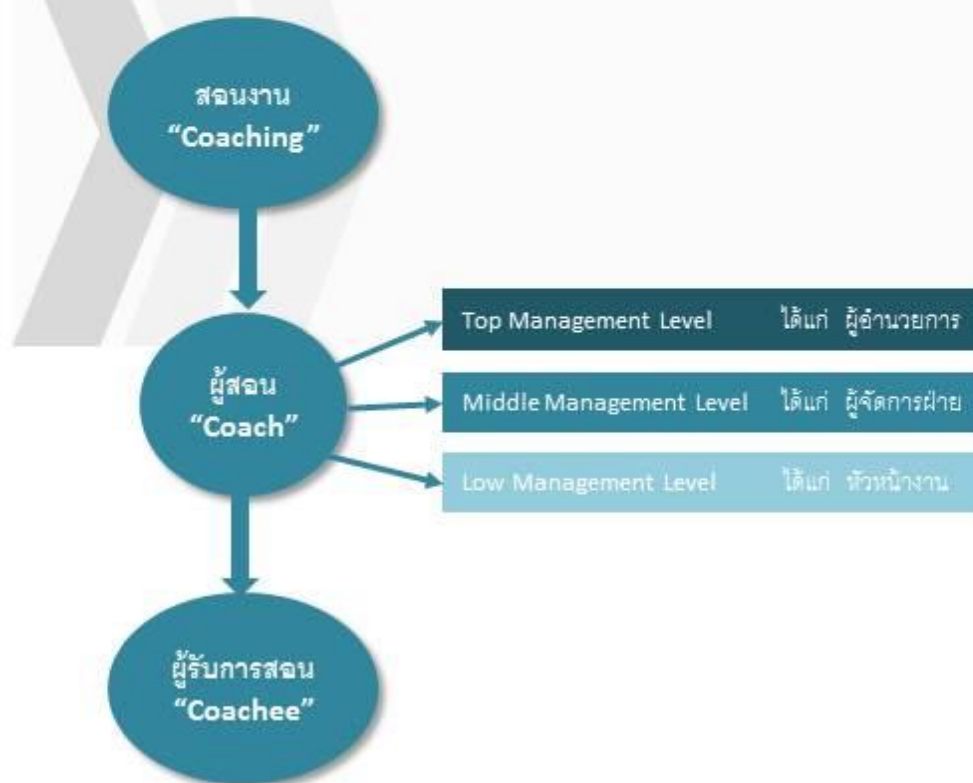
ปัจจุบัน หัวหน้างานไม่สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยตนเองเพียงคนเดียวได้ ความสำเร็จของหัวหน้างานจะต้องเกิดจากการร่วมแรง ร่วมมือและร่วมใจของลูกน้อง ลูกน้องจึงถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่มีส่วนผลักดันให้ผลงานของหัวหน้าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

หัวหน้างานทุกคนจึงควรแสวงหาลูกน้องที่มีทักษะและความรู้เพียงพอที่จะแบ่งเบาภาระหัวหน้าได้ ทั้งนี้ แต่ลูกน้องที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาอย่างดีแล้ว ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะเก่งและมีฝีมือตลอดไป หากหัวหน้างานไม่เคยสอน หรือคิดวางแผนที่จะพัฒนาลูกน้องของตน

## COACHING

## 3.1 คำจำกัดความของคำว่า การสอนงาน

คำจำกัดความของคำว่า การสอนงาน (Coaching) คือ การที่หัวหน้างานสอน หรือ แนะนำลูกน้องให้ได้เรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็น วัตถุประสงค์ ขั้นตอนปฏิบัติและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ตลอดจนแนะนำถึงวิธีการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการพัฒนาขีดความสามารถ ให้การช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น



## 3.2 วัตถุประสงค์การสอนงาน

- มุ่งพัฒนาลูกน้อง ให้มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ คุณลักษณะเฉพาะตัว (Personal Attribute) เพื่อให้การทำงานนั้นๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
- เพื่อถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการทำงาน เพื่อให้ลูกน้องมีศักยภาพ (Potential) ในการทำงานที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันนำมาซึ่งตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต



บทบาทผู้สอนควรแสดงออกมานั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของลักษณะที่ดี มีความตั้งใจจริงที่จะเป็นที่ยอมรับของลูกน้อง (Trust) ผู้สอนที่ดีนั้นจะต้องมีภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) สามารถกระตุ้นให้ลูกน้อง ใช้ศักยภาพของตัวเองอย่างเต็มที่ ในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของตัวเอง ผู้สอนควรเป็นแค่กระจก เพื่อให้ลูกน้องมองเห็นตัวเอง และกระตุ้นให้ลูกน้องรับผิดชอบในเป้าหมายของตัวเอง ผ่านการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

### 3.3 ประโยชน์ของการสอนงาน

#### ประโยชน์ที่ลูกน้องได้รับ

- เข้าใจขอบเขต เป้าหมายของงานและความต้องการที่หัวหน้าคาดหวัง
- รับรู้ถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ปัญหาและอุปสรรคขององค์กร
- รับรู้ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับหัวหน้า และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- รู้จุดแข็ง (ข้อดี) ของตน และจุดอ่อน (สิ่งที่ต้องปรับปรุง) ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- รู้จักวางแผน ลำดับความสำคัญของงาน และเทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนด
- มีขวัญกำลังใจเพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่รู้สึกว่าตนเองทำงานเพียงผู้เดียว
- สร้างแรงจูงใจให้ลูกน้องปรับปรุงตนเอง และสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่
- ส่งเสริมให้รู้สึกมีคุณค่า (Value) ในการทำงานมากขึ้น

## COACHING

## ประโยชน์ที่หัวหน้างานได้รับ

- ช่วยแบ่งเบาภาระงาน จากการที่ลูกน้องทำงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถส่งมอบงานได้ตามเวลาที่กำหนด
- มีเวลาเพียงพอในการคิดพิจารณาถึงการ ปรับปรุงระบบงาน ขึ้นตอนและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- มีโอกาสชี้แจงจุดเด่นหรือจุดที่ต้องการให้ลูกน้องปรับปรุงในการทำงาน
- สามารถชี้แจงให้ลูกน้องทราบถึง วิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) และปัญหา ตลอดจนถึงการเปลี่ยนแปลง การเตรียมพร้อมในด้านต่างๆขององค์กร
- มีโอกาสรับรู้ความต้องการที่ลูกน้องคาดหวัง และรับรู้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานของลูกน้อง
- สร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เนื่องจากการพูดคุยปรึกษากันมากขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการลดอัตราการลาออกของลูกน้อง
- มีเวลาในการคิดวางแผนเพื่อผลักดัน และสนับสนุนให้ลูกน้องทำงานตามแผนงาน
- ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Working) มากยิ่งขึ้น

### 3.4 กระบวนการการสอนงาน (Coaching)

#### ➤ ขั้นตอนที่ 1 การเกริ่นนำก่อนเริ่มต้น

การเกริ่นนำ ทำให้ผู้รับการสอนเข้าใจว่า หัวหน้าจะสอนงานเรื่องอะไร ไม่ว่าจะ เป็นหัวข้อที่จะสอน จุดประสงค์ของการสอน และความคาดหวังโดยให้ผู้รับการสอนได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อที่เลือก อย่ให้เป็นการเข้าใจผิดว่า เราเห็นเขามี จุดอ่อนหรือจุดแข็ง โดยอาจเกริ่นนำด้วยเรื่องทั่วๆ ไปก็ได้

การเกริ่นนำจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้น ทำให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ กังวลกับเรื่องที่จะคุยกัน และสร้างความไว้วางใจในเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้สอนควรเตรียมตัวให้พร้อม เพราะการเริ่มต้นที่ดีก็จะทำให้กระบวนการ สอนมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

#### ➤ ขั้นตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ผู้สอนควรทำให้ผู้รับการสอนได้พูดถึงความคาดหวังของเขาจากการ Coaching ครั้งนี้ เพราะทำให้เรารู้พื้นฐานและความสนใจของผู้รับการสอนได้ โดยพยายามให้เป็น การถาม-ตอบซึ่งกันและกัน หรืออาจเล่าเป็นประสบการณ์ในงานที่ผ่านมา แต่ควรให้ เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่จะสอนกันด้วย พยายามให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันให้มากที่สุด โดย อาจถามถึงประสบการณ์ของผู้รับการสอนในเรื่องนั้นๆ ด้วยก็ได้ว่า เขามีความรู้สึกรู้สึกหรือมี ความคิดเห็นอย่างไร

ยิ่งทำให้ผู้รับการสอนแสดงความคิดเห็นได้มากเท่าไร ก็จะทำให้การเข้าสู่เนื้อหา ง่ายขึ้นเท่านั้น และยังทำให้ผู้รับการสอนเกิดความสนใจในเรื่องที่จะทำการสอนมากขึ้น ไปด้วย

### ➤ ขั้นตอนที่ 3 เข้าสู่เนื้อหา

เพื่อความเข้าใจร่วมกันด้วยการ เริ่มต้นอธิบายความหมายของเรื่องที่จะสอน โดยใช้เอกสารที่เตรียมไว้ เล่าเรื่องต่างๆ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ เพื่อให้ผู้รับการสอ มองเห็นตัวเอง ว่ายังไม่ได้ปฏิบัติตามในเรื่องใดบ้าง เปรียบเสมือนเป็นกระจกให้ผู้รับการ สอนส่องดูตัวเอง ระหว่างนั้นก็ถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับการสอ เพื่อให้ผู้รับการ สอนได้ยกตัวอย่างของตัวเอง (ถ้ามี) บันทึกสิ่งที่ผู้รับการสอได้เรียนรู้ หรือผู้สอรู้สึกได้ ประเด็น

ดำเนินการแลกเปลี่ยนไปจนครบเนื้อหาที่ได้จัดเตรียมไว้ บันทึกเป้าหมายที่ผู้รับ การสอจะนำไปปฏิบัติ โดยเน้นย้ำให้ผู้รับการสอได้มองเห็นด้วย เพราะคนที่จะ เปลี่ยนแปลง และนำไปปฏิบัติ นั่นคือตัวผู้รับการสอเอง ไม่ใช่ผู้สอ ช่วงนี้จะใช้เวลานาน ที่สุด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับการสอเข้าใจ มองเห็นตัวเองและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ด้วย ความเชื่อมั่นในตัวเองจริงๆ ไม่ใช่เพียงแคตอบให้ผู้สอสบายใจเท่านั้น

### ➤ ขั้นตอนที่ 4 สรุปโดยการพูด-คุยทั่วไป

สรุปเนื้อหาที่ได้พูดคุยกันไป ทำให้ผู้รับการสอรู้สึกผ่อนคลาย ย้ำเตือนเรื่อง ที่ผู้รับการสอจะนำไปปฏิบัติ ปรับความรู้สึกให้เข้าสู่สภาวะปกติ และจบการสองาน พร้อมนัดหมายครั้งต่อไป (ถ้ามีโอกาส)

### 3.5 คุณสมบัติของผู้สอนงานที่ดี

#### 1. ต้องชอบเรื่องคน

- มองคนในแง่บวก คิดว่าคนทุกคนอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เติบโต และอยากพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น
- มีความเชื่อว่า ลูกน้องทุกคนต้องการเป็นคนที่มีคุณค่า อยากได้รับการยอมรับ อยากประสบความสำเร็จ และลูกน้องทุกคนชอบงานที่ท้าทาย

#### 2. มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานระหว่างการ Coaching

- ตั้งใจในการพัฒนาลูกน้องอย่างเต็มที่ ไม่ใช่ทำเพราะหน้าที่ แต่ปฏิบัติตัวในฐานะผู้นำ
- มีทัศนคติที่ดีต่อการ Coaching ให้ความสำคัญในการ Coaching โดยทำให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ให้ถือว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี
- มั่นใจในสิ่งที่ตนสอน แต่ก็ไม่ใช่ความคิดของเราให้กับลูกน้อง ควรปล่อยให้เขาได้คิดเอง

#### 3. ใช้กระบวนการ การ Coaching ให้ครบถ้วน

- ยึดหลักการทำ Coaching เพื่อทำให้ลูกน้องรู้จักตัวเอง รับผิดชอบในเป้าหมายที่ตั้งไว้และเกิดความไว้วางใจในตัวผู้สอน
- ระหว่างการ Coaching ห้ามใช้อารมณ์หรือหงุดหงิดเด็ดขาด ต้องรู้ว่า เรากำลังพัฒนาผู้อื่น ไม่ใช่สั่งให้ผู้อื่นเปลี่ยนแปลง
- ใช้แค่การชี้แนะ ชักจูง โน้มน้าว อย่าข้ามไปเป็นบังคับ ชูเชิญเด็ดขาด เพราะในฐานะหัวหน้า เราจะมีอิทธิพลการจูงใจ (Influence) ต่อลูกน้องอยู่แล้ว ดังนั้นต้องระวังการใช้ Influence ไปในด้านที่ถูกต้อง

### 3.6 ลักษณะนิสัยของผู้สอนงานที่ดี

ไม่ว่าผู้สอนงานจะสวมบทบาทใดก็ตาม บทบาทที่แสดงออกมา จะต้องอยู่บนลักษณะนิสัยที่ดี เป็นที่ยอมรับของลูกน้อง พร้อมทั้งจะต้องหลีกเลี่ยงนิสัยที่ไม่ดี อันจะส่งผลให้ลูกน้องไม่เคารพ ศรัทธาและไม่ยอมรับในตัวหัวหน้างาน

#### ลักษณะนิสัยของผู้สอนงานที่ดี

- ยอมรับความจริง
- เห็นอกเห็นใจลูกน้อง
- มองโลกในแง่ดี
- กระตือรือร้น
- ชอบให้โอกาส
- ยืดหยุ่น
- มั่นใจในตัวเอง
- กล้า "รับผิด" และ "รับชอบ"
- มองไปข้างหน้า

นอกจากการมีลักษณะนิสัยที่ดีแล้ว ควรจะต้องฝึกและปฏิบัติให้เกิด "ความรู้" ซึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ เพราะการมีความรู้เฉพาะงานของตนไม่เพียงพอ ความรู้ที่ควรจะมีและถ่ายทอดให้ลูกน้องของตน เช่น ความรู้เกี่ยวกับองค์กร เพื่อให้ลูกน้องสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของหัวหน้างานที่สอนงานได้ในท้ายที่สุด

## COACHING

## 3.7 สรุป



หัวใจของการสอนงาน คือ การตั้งใจพัฒนาผู้อื่น (ลูกน้อง) แต่ไม่ใช่การคาดหวังที่จะเปลี่ยนแปลงลูกน้อง เพราะการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนนั้น ตัวลูกน้องต้องรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเองก่อน เป้าหมายการสอนงาน คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จากไม่รู้เป็นรู้ จากปฏิบัติไม่เป็น ให้เป็นปฏิบัติเป็น และจากไม่ชำนาญ ให้ชำนาญ

การสอนงานเป็นกระบวนการที่หัวหน้างานใช้เพื่อเสริมสร้างพัฒนาลูกน้อง ให้มีความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และ คุณลักษณะเฉพาะตัว (Personal Attributes) ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย



## 3.8 กรณีศึกษา

## เรื่องที่ 1: การสอนงาน ณ พื้นที่หน้างาน

การสอนงานมีความหลากหลายในวิธีการ แต่มีจุดประสงค์เดียวกันคือ ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การสอนงาน ณ พื้นที่หน้างานก็เป็นวิธีหนึ่งที่ถูกปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำ จากความเชื่อที่ว่า **“สิบปากกว่า ไม่เท่าตาเห็น สิบตาเห็น ไม่เท่าลองทำดู”**

คุณเดือนใจ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี และมีโอกาสที่จะสอนงานคนในทีม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เท่ากับคุณเดือนใจ จนสามารถทำงานแทนกันได้ในอนาคต



เรื่องที่คุณ เดือนใจต้องสอนคือ  
**“การจัดวางสินค้าหน้าร้าน”**

ถ้าคุณเป็นคุณเดือนใจ  
คุณจะวางแผนในการสอนอย่างไร?

## COACHING

## ➤ กำหนดแนวทางการสอนของตัวเอง

## ➤ สิ่งที่คุณจะเตรียมตัวก่อนการสอนงาน เช่นเอกสาร อุปกรณ์ รูปภาพ เป็นต้น

1. ....

2. ....

3. ....

➤ ขั้นตอนในการดำเนินการสอนพอสังเขป  
เริ่มต้น.....

เนื้อหาที่ใช้สอน .....

เทคนิคการสอน.....

คำถามประกอบการสอน.....

อธิบายให้เพื่อนๆ ฟัง





บันทึก

---







ภาคผนวก จ  
แบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

### แบบวัดความรู้การสอนงาน

ชื่อ-สกุล : .....แผนก:.....

วันที่ : .....เวลา : .....สาขา: .....

#### คำชี้แจง :

1. วัดอุปสงค์เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ ของหัวหน้างานกลุ่มร้านค้าของบริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด
2. แบบวัดความรู้การสอนงานฉบับนี้ เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือกให้ทำเครื่องหมาย X ข้อที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว จากตัวเลือก ก. ข. ค. ง. ตามที่กำหนด
3. แบบวัดฉบับนี้มี 20 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนน และมีเวลาในการทำแบบวัดฉบับนี้ 20 นาที
4. ตัวอย่างคำถามและวิธีตอบ
 

การสอนงานจะเกิดขึ้นเมื่อใด

  - ก. เมื่อลูกน้องลาออก
  - ข. เมื่อมีการโอนย้ายและเห็นว่าลูกน้องทำงานผิดวิธี
  - ค. เมื่อเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันในทีม
  - ง. เมื่อลูกน้องทำงานเป็นและไม่เกิดความผิดพลาด

1. ข้อใดแปลคำว่า Coach ได้ถูกต้อง? (ความรู้)

- ก. ผู้รับการสอน
- ข. ผู้สอน
- ค. การสอน
- ง. วิธีการสอน

เฉลย ข้อ ข.

2. ข้อใดให้คำจำกัดความของคำว่า การสอนงาน ได้ถูกต้อง? (ความรู้)

- ก. การที่หัวหน้างานสั่งงานลูกน้องให้นำไปปฏิบัติและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- ข. การดำเนินงานภายใต้คำสั่งของหัวหน้างานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้
- ค. การที่หัวหน้างานสอนงานลูกน้องให้ได้เรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบรอบด้าน
- ง. การที่หัวหน้างานดูแลช่วยเหลือลูกน้องทุกขั้นตอนตลอดการทำงาน

เฉลย ข้อ ค.

3. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ของการสอนงาน? (ความรู้)

- ก. เพื่อถ่ายถอดตำแหน่งงาน เมื่อหัวหน้างานลาออก
- ข. เพื่อเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้างานที่องค์กรมอบหมาย
- ค. เพื่อให้ลูกน้องมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- ง. เพื่อพัฒนาลูกน้องให้มีความรู้มีทักษะและคุณลักษณะเฉพาะตัวในการทำงานนั้นๆ

เฉลย ข้อ ง.

4. ประโยชน์ที่หัวหน้าได้รับจากการสอนงานคือข้อใด? (ความรู้)

- ก. หัวหน้างานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานทำให้ไม่รู้สึกทำงานอยู่เพียงผู้เดียว
- ข. เป็นการส่งเสริมให้หัวหน้าได้เป็นที่รู้จักของคนในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
- ค. ช่วยแบ่งเบาภาระงานซึ่งลูกน้องทำงานได้อย่างถูกต้อง และส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนด
- ง. หัวหน้างานได้มีเวลาเป็นส่วนตัวมากขึ้น

เฉลย ข้อ ค.

5. ประโยชน์ที่ลูกน้องได้รับจากการสอนงานคือข้อใด? (ความรู้)

- ก. รู้จักวางแผน ลำดับความสำคัญของงาน และเทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนด
- ข. ได้มีเวลาคิดวางแผนงานเพื่อผลักดัน และสนับสนุนให้หัวหน้างานทำงานตามแผนงาน
- ค. ส่งเสริมและผลักดันให้หัวหน้างานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- ง. มีโอกาสชี้แจงจุดเด่นหรือจุดที่ต้องการให้หัวหน้างานปรับปรุงการทำงาน

เฉลย ข้อ ก.

6. ข้อใดคือคุณสมบัติของการเป็นผู้สอนงานที่ดี? (ความเข้าใจ)

- ก. ต้องมีความมุ่งมั่นจริงจังในการสอนให้เกิดผลสำเร็จ
- ข. ต้องมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- ค. ต้องมีทักษะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- ง. ก. และ ค. ถูก

เฉลย ข้อ ง.

7. ข้อใดให้ความหมายถูกต้อง เรื่องทักษะในการรับฟังที่ดีของผู้สอนงาน? (ความเข้าใจ)

- ก. การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
- ข. การแสดงออกถึงความเข้าใจ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ค. การให้ความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างตรงไปตรงมา
- ง. การนำเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

เฉลย ข้อ ข.

8. กระบวนการสอนงานในคู่มือสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้ามีด้วยกันกี่ขั้นตอน?(ความรู้)

- ก. 2 ขั้นตอน
- ข. 3 ขั้นตอน
- ค. 4 ขั้นตอน
- ง. 5 ขั้นตอน

เฉลย ข้อ ค.

9. ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการสอนงานได้ถูกต้อง? (ความเข้าใจ)

- ก. 1) เข้าสู่เนื้อหา 2) การเกริ่นนำ 3) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) สรุปเนื้อหา
- ข. 1) การเกริ่นนำ 2) เข้าสู่เนื้อหา 3) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) สรุปเนื้อหา
- ค. 1) การเกริ่นนำ 2) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3) เข้าสู่เนื้อหา 4) สรุปเนื้อหา
- ง. 1) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2) การเกริ่นนำ 3) เข้าสู่เนื้อหา 4) สรุปเนื้อหา

เฉลย ข้อ ค.

10. กระบวนการสอนงานในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีประโยชน์อย่างไรกับหัวหน้างาน? (ความเข้าใจ)

- ก. เพื่อหัวหน้างานรับทราบความเข้าใจและความลับของลูกน้อง
- ข. เพื่อปรับความรู้สึกของลูกน้องให้เข้าสู่ภาวะปกติในช่วงการสอนงาน
- ค. เพื่อจูงใจให้ลูกน้องมีความคิดเห็นเหมือนหรือตรงกับหัวหน้างาน
- ง. เพื่อหัวหน้างานได้รับทราบความรู้พื้นฐานและความสนใจในเรื่องที่จะสอนของลูกน้อง

เฉลย ข้อ ง.

11. ข้อใดให้คำจำกัดความของคำว่า “หัวหน้างาน” ได้ถูกต้อง? (ความรู้)

- ก. คือบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานมานาน และรับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบงานทั้งหมด
- ข. คือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการงาน ทั้งงานของตนเองและงานของลูกน้องที่รับผิดชอบอยู่ ให้ผลงานบรรลุเป้าหมาย
- ค. คือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในสายงานนั้นเป็นอย่างดี
- ง. คือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายงานทุกฝ่ายในองค์กร

เฉลย ข้อ ข.

12. ข้อใด ไม่มี ส่วนเกี่ยวข้องในหน้าที่หลักของหัวหน้างาน? (ความรู้)

- ก. การบริหารงานที่ได้รับมอบหมาย
- ข. บริหารงานของลูกน้องที่รับผิดชอบ

ค. บริหารกิจกรรมขององค์กร

ง. บริหารคนรอบข้าง

เฉลย ข้อ ค.

13. ข้อใด ไม่ใช่บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานกับการบริหารงาน? (ความรู้)

ก. การควบคุมงาน

ข. การสอนงาน

ค. การบริหารเวลา

ง. การวางแผนงาน

เฉลย ข้อ ข.

14. ข้อใดมีคุณลักษณะด้านการทำงานเป็นระบบที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้างาน? (ความเข้าใจ)

ก. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา

ข. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกน้องมีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ

ค. มีการวางแผน การสั่งงาน การติดตามงาน การรายงาน การแก้ไขปัญหา

ง. มีการปฏิบัติตามหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบอย่างเคร่งครัด

เฉลย ข้อ ค.

15. ข้อใด ไม่ใช่คุณลักษณะด้านการไม่ถือตัวและให้เกียรติ ที่ลูกน้องต้องการจากหัวหน้างาน? (ความเข้าใจ)

ก. ให้เกียรติผู้อื่นและลูกน้อง โดยเห็นคุณค่าของความเป็นคน

ข. เสียสละและให้กำลังใจลูกน้องเสมอ ทั้งคำพูดและการกระทำ

ค. มีกริยา มารยาท พุดจาไพเราะ

ง. ไม่ดูถูกลูกน้องในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา ฐานะครอบครัว หรือสถานภาพต่างๆ

เฉลย ข้อ ข.

16. ข้อใดให้คำจำกัดความของคำว่า Visual Merchandising ได้ถูกต้อง? (ความรู้)

ก. การส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความน่าสนใจให้กับตัวสินค้าการนำเสนอรูปแบบของร้านและการจัดวางสินค้า

- ข. การผลักดันการมองเห็นสินค้าให้เกิดความน่าตื่นเต้นน่าค้นหา
- ค. การส่งข้อความให้กลุ่มลูกค้าได้เข้าใจและรับรู้ถึงความหมายของตัวสินค้าและบริการ
- ง. การทำให้การขายง่ายขึ้นและสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

เฉลย ข้อ ก.

17. ข้อใด ไม่ใช่ ข้อดีของการจัดวางสินค้า? (ความรู้)

- ก. สร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า
- ข. เพิ่มโอกาสการขายและสร้างยอดขาย
- ค. เป็นแนวทางแนะนำ และเป็นไอเดียเพิ่มเติมในการเลือกซื้อสินค้า
- ง. เพิ่มโอกาสให้ลูกค้าได้รู้จักวิธีการใช้สินค้ามากขึ้น

เฉลย ข้อ ง.

18. รูปแบบการจัดวางสินค้าในคู่มือสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้ามีด้วยกันกี่แบบอะไรบ้าง? (ความเข้าใจ)

- ก. 3 แบบ ได้แก่ 1) การวางสินค้าตามแนวนอน 2) การวางสินค้าแบบแนวตั้ง 3) การเรียงสินค้าแบบสามเหลี่ยม
- ข. 2 แบบ ได้แก่ 1) การวางสินค้าแบบแนวตั้ง 2) การวางสินค้าแบบแนวนอน
- ค. 2 แบบ ได้แก่ 1) การวางสินค้าแบบแนวเฉียง 2) การวางสินค้าแบบแนวตั้ง
- ง. 1 แบบ ได้แก่ การวางสินค้าแบบสามเหลี่ยมพีระมิด

เฉลย ข้อ ก.

19. การวาง Layout ภายในร้านค้ามีความจำเป็นกับร้านค้าอย่างไร? (ความเข้าใจ)

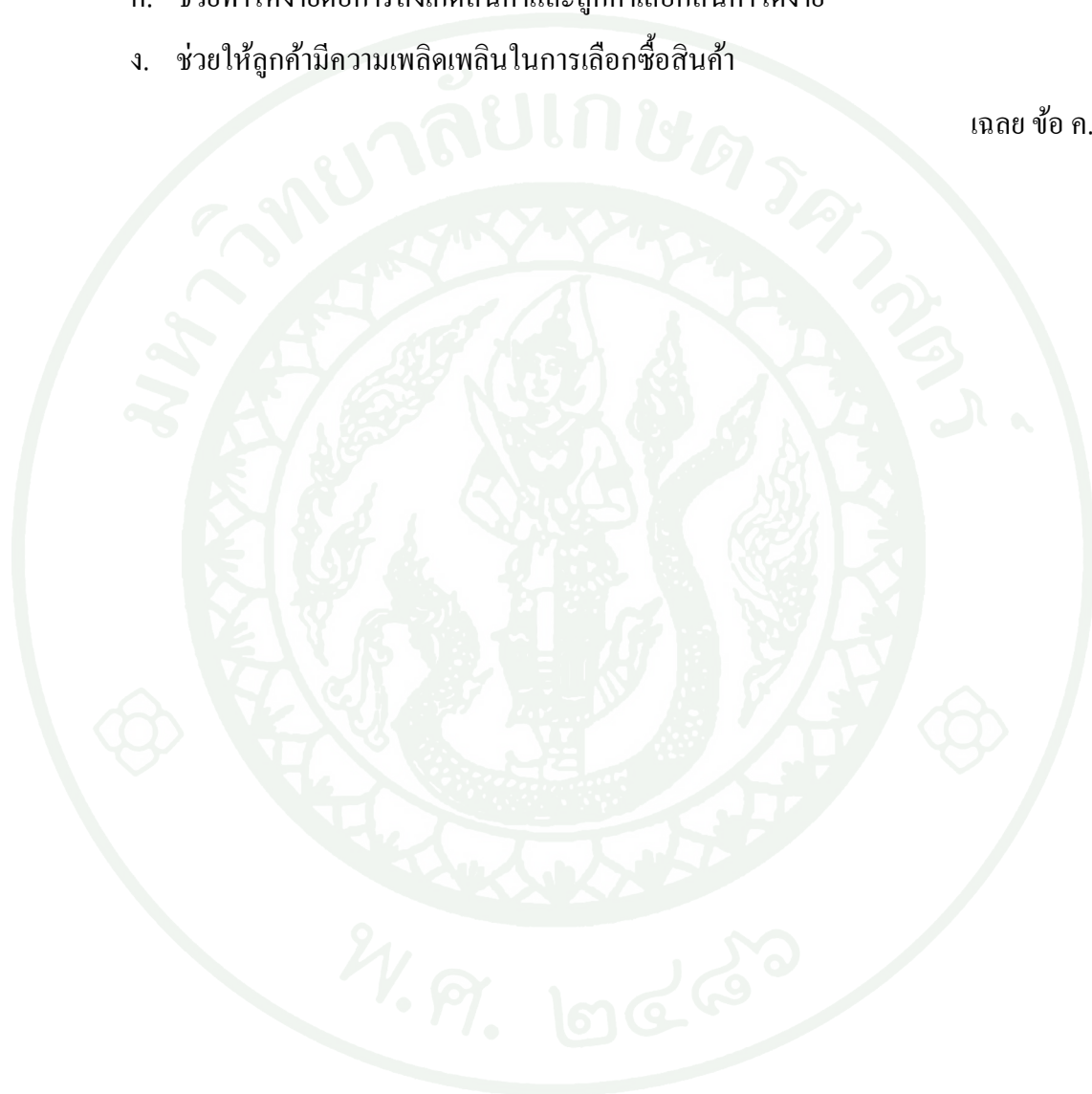
- ก. เพื่อสร้างเรื่องราวของสินค้าภายในร้านให้มีการเชื่อมต่อ และเกิดความกลมกลืนสอดคล้องกัน
- ข. เพื่อให้ทำให้เรื่องราวของร้านค้ามีความน่าสนใจ
- ค. เพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการหาสินค้าภายในร้าน
- ง. เพื่อสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้า

เฉลย ข้อ ก.

20. การนำหลักการใช้สีมาใช้ในการจัดวางสินค้า มีประโยชน์อย่างไรกับลูกค้า? (ความเข้าใจ)

- ก. ช่วยให้ลูกค้าตามบอดสีได้เห็นสินค้าชัดเจน
- ข. ช่วยให้ลูกค้าหยิบสินค้าได้สะดวกสบายมากขึ้น
- ค. ช่วยทำให้ง่ายต่อการสังเกตสินค้าและลูกค้าเลือกสินค้าได้ง่าย
- ง. ช่วยให้ลูกค้ามีความเพลิดเพลินในการเลือกซื้อสินค้า

เฉลย ข้อ ค.



### แบบวัดทักษะการสอนงาน

ชื่อ-สกุล : .....แผนก:.....

วันที่ : .....เวลา : .....สาขา: .....

#### คำชี้แจง :

1. วัตถุประสงค์ เพื่อวัดทักษะ ด้านความรู้ ความเข้าใจและการแก้ปัญหา ของหัวหน้างาน กลุ่มร้านค้าของ บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด
2. แบบวัดทักษะการสอนงานฉบับนี้ เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือกให้ทำเครื่องหมาย X ข้อที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว จากตัวเลือก ก. ข. ค. ง. ตามที่กำหนด
3. แบบวัดฉบับนี้มี 20 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนน และมีเวลาในการทำแบบวัดฉบับนี้ 20 นาที
4. ตัวอย่างคำถามและวิธีตอบ

การสอนงานจะเกิดขึ้นเมื่อใด

จ. เมื่อลูกน้องลาออก

เมื่อมีการ โอนย้ายและเห็นว่าลูกน้องทำงานผิดวิธี

ข. เมื่อเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันในทีม

ค. เมื่อลูกน้องทำงานเป็นและไม่เกิดความผิดพลาด

(คำถามข้อ1-ข้อ5) การสอนงานมีความหลากหลายในวิธีการ แต่จุดประสงค์เดียวกันคือ ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การสอน ณ.พื้นที่หน้างานก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำ จากความเชื่อที่ว่า **“สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น สิบตาเห็นไม่เท่าลงทำดู”**

คุณเดือนใจ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี และมีโอกาสที่จะสอนงานคนในทีมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เท่ากับคุณเดือนใจ และสามารถทำแทนกันได้ในอนาคต เรื่องที่คุณเดือนใจต้องสอนคือ “การจัดวางสินค้าน้ำร้าน”

1. ถ้าคุณเป็นคุณเดือนใจ คุณจะวางแผนการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าน้ำอย่างไร?

(การแก้ปัญหา)

- ก. หาปัญหาและสิ่งที่ต้องการพัฒนาของแต่ละบุคคล
- ข. ประเมินและติดตามผล, เริ่มหาปัญหา, เข้าสู่กระบวนการการสอนงาน4 ขั้นตอน
- ค. เริ่มจากหาปัญหา, เข้าสู่กระบวนการการสอนงาน 4ขั้นตอน, ประเมินและติดตามผล
- ง. จัดฝึกอบรมนอกสถานที่ เพื่อดูงานและให้พนักงานนำมาประยุกต์ใช้กับงาน

เฉลย ข้อ ค.

2. ข้อใดคือคุณสมบัติของการสอนงานที่ดีของคุณเดือนใจ? (ความเข้าใจ)

- ก. มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่จะสอน
- ข. มีความคล่องแคล่วว่องไวในการสอน
- ค. มีความคิดสร้างสรรค์ในการสอนงาน
- ง. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและช่วยเหลือผู้อื่น

เฉลย ข้อ ก.

3. ทักษะด้านใดบ้างที่คุณเตือนใจต้องนำมาใช้กับการสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า?

(ความเข้าใจ)

- ก. ทักษะการเป็นผู้นำ, ทักษะการแก้ปัญหา, ทักษะการจัดวางสินค้า
- ข. ทักษะการสอนงาน, ทักษะการแก้ปัญหา, ทักษะการจัดวางสินค้า
- ค. ทักษะการสอนงาน, ทักษะการจัดวางสินค้า, ทักษะการตัดสินใจ
- ง. ทักษะการตัดสินใจ, ทักษะการแก้ปัญหา, ทักษะการเป็นผู้นำ

เฉลย ข้อ ข.

4. คุณเตือนใจสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้า คุณเตือนใจต้องมีความรู้ในเรื่องใดบ้าง?

(ความรู้)

- ก. ตัวสินค้า, รูปแบบการจัดวางสินค้าแต่ละประเภท, หลักการและทิศทางการมองเห็นของลูกค้า, หลักการใช้สีในการจัดวางสินค้า
- ข. หลักการและทิศทางการมองเห็นของลูกค้า, ตัวสินค้า
- ค. การจัดLayoutภายในร้าน, หลักการใช้สีในการจัดวางสินค้า
- ง. หลักการตลาด, ตัวสินค้า

เฉลย ข้อ ก.

5. ถ้าคุณเตือนใจมีลูกน้องที่มีอายุมากกว่าคุณเตือนใจ และยึดมั่นอยู่กับการทำงานแบบเดิมๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงคุณเตือนใจจะมีวิธีการสอนอย่างไรเพื่อให้ลูกน้องเกิดความเชื่อถือในสิ่งที่คุณเตือนใจสอนและปฏิบัติงานตามที่คุณเตือนใจสอน? (การแก้ปัญหา)

- ก. สอนแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยใช้เวลาไปเรื่อยๆจนกว่าจะเข้าใจ
- ข. สอนแบบให้เกียรติและมีข้อมูลอ้างอิงรองรับ และถ้าทำงานตามที่สอนหรือมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จะเกิดผลดีอย่างไรบ้างกับตัวลูกน้องและองค์กร
- ค. สอนแบบการใช้วิธีลองผิดลองถูก ให้ลูกน้องลองทำดูแล้วมาเปรียบเทียบกัน
- ง. สอนแบบตัวต่อตัวโดยให้เวลากับเค้ามากกว่าคนอื่นฯ

เฉลย ข้อ ข.

(คำถามข้อ6-ข้อ8) ขณะที่หัวหน้ากำลังสอนงาน มีลูกน้องอาจจะแสดงออกถึงความเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้างานสอน มีการซักถามข้อมูลรายละเอียดรับฟังการสอนงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ แต่เมื่อกลับไปทำงานพบว่าลูกน้องยังคงทำงานไม่ถูกต้องตามที่หัวหน้าสอนหรืออธิบายไป

6. จากเหตุการณ์ดังกล่าวหัวหน้าสามารถสังเกตได้จากอะไร ว่าลูกน้องทำงานไม่ถูกต้องตามที่หัวหน้าสอนหรืออธิบายไป? (ความรู้)
- ก. งานที่ลูกน้องนำมาส่งมีความผิดพลาด และต้องนำกลับไปแก้ไขบ่อยครั้ง
  - ข. ลูกน้องขอลางานอยู่บ่อยครั้ง แต่ส่งงานตามระยะเวลาที่กำหนด
  - ค. ลูกน้องไม่สวดเวลาพูดคุยเป็นสาเหตุทำให้สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง
  - ง. ลูกน้องมีข้อแก้ตัวอยู่เป็นประจำ

เฉลย ข้อ ก.

7. หากท่านเป็นหัวหน้างาน ท่านจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีใด? (การแก้ปัญหา)
- ก. ส่งไปฝึกอบรมนอกสถานที่เพื่อได้เปิดรับสิ่งใหม่ๆ และได้ความรู้เพิ่มเติม
  - ข. มองหาคำแหน่งงานอื่นที่เหมาะสมกับความถนัดของลูกน้อง
  - ค. พูดกับลูกน้องโดยตรงและระบุลงไปว่าผลงานส่วนใดบ้างที่ยังต้องปรับปรุง
  - ง. พูดคุยกับลูกน้องโดยตรงและให้ลูกน้องเตรียมหางานใหม่

เฉลย ข้อ ค.

8. การที่ลูกน้องทำงานไม่ถูกต้อง แสดงว่าหัวหน้าขาดกระบวนการสอนงานขั้นตอนใด? (ความรู้)
- ก. ไม่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาช่วยในการสอนงานลูกน้อง
  - ข. ไม่การกระตุ้นให้ลูกน้องเกิดความเข้าใจ
  - ค. ไม่มีการติดตามผลงานของลูกน้อง
  - ง. ไม่มีการสรุปเนื้อหาหลังจากการสอน

เฉลย ข้อ ง.

9. ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าที่มีหน้าที่สอนงานลูกน้อง ท่านคิดว่าวิธีใดที่จะช่วยให้ท่านทราบได้ว่าลูกน้องของท่าน เกิดความรู้ความเข้าใจในงานที่ท่านสอนหรือไม่?

(การแก้ปัญหา)

- ก. การทดสอบและติดตามผลการทำงานของลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ
- ข. การซักถามโดยตรงกับลูกน้อง
- ค. การประชุมตรวจจากบุคคลต่างฝ่ายต่างแผนกเพื่อดูผลการทำงานของลูกน้อง
- ง. การสอบถามจากลูกน้องคนอื่นที่ทำงานด้วยกัน

เฉลย ข้อ ก.

10. ถ้าท่านได้เลื่อนตำแหน่ง และท่านยังไม่มีประสบการณ์เรื่องการสอนงาน ท่านจะเลือกวิธีใดในการพัฒนาตนเองในเรื่องการสอนงาน? (การแก้ปัญหา)

- ก. ลองฝึกลองดูกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับลูกน้อง
- ข. การเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์
- ค. สร้างความมั่นใจให้กับตัวเองก่อนและศึกษาเทคนิคการสอนจากหลายๆช่องทาง

ง. ข.และ ค. ถูก

เฉลย ข้อ ง.

11. หัวหน้างานสอนงานอย่างไรให้ได้ผล? (ความเข้าใจ)

- ก. ต้องให้ลูกน้องตั้งใจฟังในสิ่งที่สอนและมีบทลงโทษถ้าไม่ตั้งใจฟัง
- ข. ต้องชี้แจงวัตถุประสงค์และใช้กระบวนการสอนงานให้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน
- ค. ต้องมีความอดทนต่อพฤติกรรมต่างๆของลูกน้องขณะสอนงาน
- ง. ต้องมีจิตวิญญาณของการเป็นนักพูดมืออาชีพ

เฉลย ข้อ ข.

12. เมื่อลูกน้องได้รับการสอนงานอย่างถูกต้องจากหัวหน้า แล้วเกิดความผิดพลาดในการทำงาน หัวหน้าจะช่วยลูกน้องได้อย่างไร? (การแก้ปัญหา)

- ก. ยอมรับความจริงและเห็นอกเห็นใจลูกน้อง
- ข. หัวหน้าต้องร่วมรับผิดชอบกับการผิดพลาดกับลูกน้อง
- ค. ตำหนิและให้ลูกน้องคนอื่นมาทำงานแทน
- ง. ส่งเรื่องให้ฝ่ายงานพัฒนาบุคลากรดำเนินการ

เฉลย ข้อ ข.

13. ในขณะที่ท่านทำการสอน มีลูกน้องบางคนไม่สนใจและไม่ตั้งใจฟังในการสอนของท่าน ท่านจะมีวิธีใดในการแก้ไขปัญหานี้? (การแก้ปัญหา)

- ก. ตะโกนเรียกให้ตกใจเพื่อจะได้ดึงความสนใจกลับมาฟังการสอนของท่านต่อ
- ข. เรียกและถามไปว่า “เข้าใจในเรื่องที่สอนหรือไม่”
- ค. เรียกและบอกไปว่า “ถ้าไม่ตั้งใจจะเกิดผลเสียอย่างไรกับงานที่จะทำ”
- ง. ปล่อยไปเพราะทำอะไรไปลูกน้องคนนี้ก็ไม่มีการพัฒนาตนเอง

เฉลย ข้อ ค.

14. ถ้าลูกน้องมีข้อสงสัยและถามคำถามกับท่านว่า “เพราะเหตุใดจึงต้องทำเพราะทำไปก็เหมือนเดิมไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง” ท่านใช้วิธีการสอนอย่างไรที่จะทำให้ลูกน้องของท่านมีทัศนคติที่ดีขึ้นในการทำงาน? (การแก้ปัญหา)

- ก. อธิบายให้ลูกน้องเข้าใจก่อนว่า ทำไปเพื่ออะไรแล้วใครได้ประโยชน์จากการทำครั้งนี้
- ข. บอกไปว่า “ก็มันเป็นหน้าที่ ที่ต้องทำ”
- ค. ไม่ต้องพูดอะไรมาก หากคนใหม่มาทำแทนเพราะลูกน้องคนนี้นำให้งานไม่บรรลุผล
- ง. ตักเตือนในความคิดที่มีอคติเพื่อไม่ให้เป็นตัวอย่างกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ

เฉลย ข้อ ก.

15. เมื่อลูกน้องมีปัญหาเรื่องการจัดการสินค้า ซึ่งไม่สามารถจัดได้ตามที่วางแผน

หัวหน้าจะมีวิธีแก้ปัญหาให้ลูกน้องอย่างไร? (การแก้ปัญหา)

- ก. ให้ลูกน้องลองถูกลงมือไปก่อน เพื่อสร้างประสบการณ์
- ข. ให้ลูกน้องเปิดคู่มือการจัดการสินค้า ในการศึกษา
- ค. ให้แผนกอื่นเข้ามาช่วยแก้ปัญหา
- ง. ให้คำปรึกษาและหาวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกน้อง

เฉลย ข้อ ง.

16. หัวหน้าสอนงานเรื่องการจัดวางสินค้าให้ลูกน้องจะต้องอธิบายขั้นตอนการทำงาน เรื่องการจัดวางสินค้าอย่างไรเพื่อให้ลูกน้องเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างเข้าใจ?

(การแก้ปัญหา)

- ก. ชี้แจงให้ดูภาพตัวอย่างการจัดวางสินค้าและให้นำไปปฏิบัติจริงเลย
- ข. ชี้แจงรายละเอียดตัวสินค้า เทคนิคที่จะนำมาใช้ในการจัดวางและสาธิตการจัดวาง
- ค. ชี้แจงรายละเอียดและให้นำไปปฏิบัติเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน
- ง. ชี้แจงและมอบหมายให้ลูกน้องที่เก่งๆ ลงไปปฏิบัติจริงให้เพื่อนๆ ดูเป็นตัวอย่าง

เฉลย ข้อ ข.

(คำถามข้อ17-ข้อ20) หัวหน้าหลาย ๆ คนมักจะบ่นว่า พนักงานของตนไม่ค่อยเชื่อฟังเรื่อง ที่สอนแล้วก็ทำงานผิดพลาดอยู่เรื่อย ๆ จึงเกิดความเบื่อหน่าย ปลดปล่อยให้พนักงานเรียนรู้เอง แต่พนักงานกลับไม่ค่อยทำงาน จะค่อยอ้างอยู่เสมอว่าไม่รู้ไม่เข้าใจ

17. ท่านจะมีวิธีการใดที่จะช่วยให้ลูกน้องกลับมาเชื่อฟังในสิ่งที่หัวหน้าสอน?

(การแก้ปัญหา)

- ก. เรียกลูกน้องมาตักเตือนและรับบทลงโทษ
- ข. ให้ใบเตือนและเมื่อมีคนเหมาะสมเข้ามาจึงค่อยไล่ออก

- ค. หัวหน้าต้องสร้างความน่าเชื่อถือ และความน่าเคารพให้ลูกน้องเห็นก่อน โดยทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง
- ง. ให้หัวหน้าคนอื่นมาลองสอนแทนเพื่อลูกน้องจะได้เชื่อฟังมากกว่านี้

เฉลย ข้อ ค.

18. ท่านจะใช้วิธีการใดแก้ปัญหาที่ลูกน้องชอบอ้างว่าไม่รู้ไม่เข้าใจ? (การแก้ปัญหา)

- ก. ส่งไปอบรมอย่างจริงจังเพื่อให้ลูกน้องได้ความรู้อย่างถูกต้องจากหน่วยงานอื่น
- ข. พิจารณาว่างานที่ลูกน้องรับผิดชอบเหมาะสมกับลูกน้องหรือไม่ แล้วจึงทำการสอนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยมีการทดสอบประเมินและติดตามผลงานอย่างจริงจังและถ้ายังทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และไม่ตั้งใจอีกก็พิจารณาไล่ออก
- ค. ไม่มีเหตุผลอื่นนอกจากไล่ออกเพราะอยู่ไปก็ทำความเสียหายให้กับหน่วยงาน และองค์กรจึงไม่มีเหตุผลใดที่จะจ้างต่อไป
- ง. ถามลูกน้องว่าอยากทำอะไรชอบอะไร แล้วช่วยสนับสนุนให้ย้ายไปในส่วนงานที่ชอบ

เฉลย ข้อ ข.

19. หากเกิดการทะเลาะและเผชิญหน้ากันในทีมระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ท่านจะมีวิธีพูดและสอนลูกน้องอย่างไร? (การแก้ปัญหา)

- ก. พูดด้วยความใจเย็นและอธิบายถึงสาเหตุว่า  
“ถ้าทำงานพลาดแล้วจะส่งผลอย่างไร”
- ข. พูดด้วยความใจเย็นและอธิบาย  
“ถ้าลูกน้องต่อต้านจะเกิดผลเสียกับหัวหน้าอย่างไร”
- ค. พูดด้วยความใจเย็นและอธิบาย  
“ถ้าลูกน้องต่อต้านจะเกิดผลเสียกับลูกน้องอย่างไร”
- ง. พูดด้วยความใจเย็นและอธิบาย  
“ถ้าไม่ปฏิบัติตามก็หาคนอื่นมาปฏิบัติงานแทน”

เฉลย ข้อ ก.

20. ท่านคิดว่าสาเหตุของการที่ลูกน้องไม่เชื่อฟังและไม่รู้ไม่เข้าใจ เกิดจากหัวหน้าหรือลูกน้องและมีวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างไร? (การแก้ปัญหา)

- ก. เกิดจากลูกน้อง ต้องแก้โดยให้ลูกน้องมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- ข. เกิดจากหัวหน้า ต้องแก้โดยที่หัวหน้างานต้องสร้างความน่าเชื่อถือและมีกระบวนการสอนงานอย่างเป็นขั้นตอนที่ถูกต้อง
- ค. เกิดจากทั้งสองฝ่าย ต้องแก้โดยให้ทั้งสองฝ่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรม วิธีคิด วิธีการทำงานกันใหม่ โดยให้ดูจากต้นเหตุของปัญหาของแต่ละฝ่ายและนำไปปรับปรุง
- ง. เกิดจากทั้งสองฝ่าย ต้องแก้โดยให้ทั้งสองฝ่ายแยกย้ายไปทำงานในส่วนงานอื่นๆ

เฉลย ข้อ ค.

### ตารางวิเคราะห์ข้อสอบ

แบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน จำนวน 40 ข้อ

ลำดับ	เนื้อหา	ระดับพฤติกรรมการวัด					รวม
		ความรู้-จำ	ความเข้าใจ	การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	
1.	การสอนงาน	8	6	6	-	-	20
2.	บทบาทหัวหน้างาน	3	2	5	-	-	10
3.	การจัดวางสินค้า	4	3	3	-	-	10
รวม		15	11	14	-	-	40



ภาคผนวก ฉ  
การวิเคราะห์ผลการทดลอง

## ผลคะแนนการทำแบบวัด

### กลุ่มใกล้เคียงประชากร

กลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขา ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรงน้ำ จำนวน 15 คน และสาขาศรีวารี สมุทรปราการ จำนวน 15 คน  
ผลคะแนนจากการทำแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน

ลำดับ	ผู้ทดลอง	ผลคะแนน	
		วัดความรู้	วัดทักษะ
1	ผู้รับการทดสอบคนที่ 1	12	17
2	ผู้รับการทดสอบรายที่ 2	17	18
3	ผู้รับการทดสอบรายที่ 3	17	19
4	ผู้รับการทดสอบรายที่ 4	14	18
5	ผู้รับการทดสอบรายที่ 5	15	17
6	ผู้รับการทดสอบรายที่ 6	18	17
7	ผู้รับการทดสอบรายที่ 7	15	19
8	ผู้รับการทดสอบรายที่ 8	14	18
9	ผู้รับการทดสอบรายที่ 9	14	18
10	ผู้รับการทดสอบรายที่ 10	15	18
11	ผู้รับการทดสอบรายที่ 11	15	18
12	ผู้รับการทดสอบรายที่ 12	17	19
13	ผู้รับการทดสอบรายที่ 13	17	18
14	ผู้รับการทดสอบรายที่ 14	14	15
15	ผู้รับการทดสอบรายที่ 15	16	16
16	ผู้รับการทดสอบคนที่ 1	14	18
17	ผู้รับการทดสอบรายที่ 2	15	15
18	ผู้รับการทดสอบรายที่ 3	14	18

ลำดับ	ผู้ทดสอบ	ผลคะแนน	
		วัดความรู้	วัดทักษะ
19	ผู้รับการทดสอบรายที่ 4	15	16
20	ผู้รับการทดสอบรายที่ 5	16	18
21	ผู้รับการทดสอบรายที่ 6	14	18
22	ผู้รับการทดสอบรายที่ 7	14	19
23	ผู้รับการทดสอบรายที่ 8	17	18
24	ผู้รับการทดสอบรายที่ 9	14	18
25	ผู้รับการทดสอบรายที่ 10	15	20
26	ผู้รับการทดสอบรายที่ 11	12	16
27	ผู้รับการทดสอบรายที่ 12	16	19
28	ผู้รับการทดสอบรายที่ 13	15	18
29	ผู้รับการทดสอบรายที่ 14	17	16
30	ผู้รับการทดสอบรายที่ 15	15	15
คะแนนรวม		453	527

## ผลคะแนนการทำแบบวัด

### ประชากร

ประชากร จำนวน 43 คน หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ

ผลคะแนนจากการทำแบบวัดความรู้การดำเนินงานและแบบวัดทักษะการดำเนินงาน

ลำดับ	ผู้ทดสอบ	ผลคะแนน	
		วัดความรู้	วัดทักษะ
1	ผู้รับการทดสอบคนที่ 1	16	20
2	ผู้รับการทดสอบรายที่ 2	15	16
3	ผู้รับการทดสอบรายที่ 3	17	18
4	ผู้รับการทดสอบรายที่ 4	16	18
5	ผู้รับการทดสอบรายที่ 5	15	17
6	ผู้รับการทดสอบรายที่ 6	15	16
7	ผู้รับการทดสอบรายที่ 7	13	18
8	ผู้รับการทดสอบรายที่ 8	16	18
9	ผู้รับการทดสอบรายที่ 9	12	17
10	ผู้รับการทดสอบรายที่ 10	14	17
11	ผู้รับการทดสอบรายที่ 11	15	17
12	ผู้รับการทดสอบรายที่ 12	14	18
13	ผู้รับการทดสอบรายที่ 13	16	18
14	ผู้รับการทดสอบรายที่ 14	15	16
15	ผู้รับการทดสอบรายที่ 15	12	18
16	ผู้รับการทดสอบรายที่ 16	13	18
17	ผู้รับการทดสอบรายที่ 17	14	18
18	ผู้รับการทดสอบรายที่ 18	17	19
19	ผู้รับการทดสอบรายที่ 19	13	18

ลำดับ	ผู้ทดสอบ	ผลคะแนน	
		วัดความรู้	วัดทักษะ
20	ผู้รับการทดสอบรายที่ 20	15	15
21	ผู้รับการทดสอบรายที่ 21	16	18
22	ผู้รับการทดสอบรายที่ 22	15	15
23	ผู้รับการทดสอบรายที่ 23	15	15
24	ผู้รับการทดสอบรายที่ 24	13	17
25	ผู้รับการทดสอบรายที่ 25	16	18
26	ผู้รับการทดสอบรายที่ 26	16	16
27	ผู้รับการทดสอบรายที่ 27	16	15
28	ผู้รับการทดสอบรายที่ 28	15	15
29	ผู้รับการทดสอบรายที่ 29	18	19
30	ผู้รับการทดสอบรายที่ 30	17	18
31	ผู้รับการทดสอบรายที่ 31	19	18
32	ผู้รับการทดสอบรายที่ 32	15	18
33	ผู้รับการทดสอบรายที่ 33	12	20
34	ผู้รับการทดสอบรายที่ 34	15	15
35	ผู้รับการทดสอบรายที่ 35	14	16
36	ผู้รับการทดสอบรายที่ 36	15	17
37	ผู้รับการทดสอบรายที่ 37	17	19
38	ผู้รับการทดสอบรายที่ 38	12	16
39	ผู้รับการทดสอบรายที่ 39	15	18
40	ผู้รับการทดสอบรายที่ 40	17	17
41	ผู้รับการทดสอบรายที่ 41	13	16
42	ผู้รับการทดสอบรายที่ 42	15	16
43	ผู้รับการทดสอบรายที่ 43	16	16
คะแนนรวม		<b>645</b>	<b>738</b>

## การหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

### กลุ่มใกล้เคียงประชากร

กลุ่มใกล้เคียงประชากร จำนวน 30 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขา ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรงน้ำ จำนวน 15 คน และสาขาศรีวารี สมุทรปราการ จำนวน 15 คน

ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละการทำแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน

#### แบบวัดความรู้

กลุ่มคะแนนดี	$= \frac{183}{11}$	$= 16.64$
กลุ่มคะแนนพอใช้	$= \frac{270}{19}$	$= 14.21$
ค่าคะแนนเฉลี่ย	$= \frac{453}{30}$	$= 15.1$ คะแนน
ร้อยละ	$= \frac{453}{600} \times 100$	$= 75.50\%$

#### แบบวัดทักษะ

กลุ่มคะแนนดี	$= \frac{482}{27}$	$= 17.86$
กลุ่มคะแนนพอใช้	$= \frac{45}{3}$	$= 15.00$
ค่าคะแนนเฉลี่ย	$= \frac{527}{30}$	$= 17.57$ คะแนน
ร้อยละ	$= \frac{527}{600} \times 100$	$= 87.83\%$

## การหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

ประชากรจำนวน 43 คน หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ  
ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละแบบวัดความรู้การสอนงานและแบบวัดทักษะการสอนงาน

### แบบวัดความรู้

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มคะแนนดี} &= \frac{266}{16} = 16.63 \\ \text{กลุ่มคะแนนพอใช้} &= \frac{379}{27} = 14.01 \\ \text{ค่าคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{645}{43} = 15 \text{ คะแนน} \\ \text{ร้อยละ} &= \frac{645}{860} \times 100 = 75\% \end{aligned}$$

### แบบวัดทักษะ

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มคะแนนดี} &= \frac{648}{37} = 17.52 \\ \text{กลุ่มคะแนนพอใช้} &= \frac{90}{6} = 15 \\ \text{ค่าคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{738}{43} = 17.16 \text{ คะแนน} \\ \text{ร้อยละ} &= \frac{738}{860} \times 100 = 85.81\% \end{aligned}$$

## ค่าความแปรปรวน

กลุ่มใกล้เคียงประชากรจำนวน 30 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขา ดาวน์ทาวน์ คอมเพล็กซ์ ถนนรงน้ำ จำนวน 15 คน และสาขาศรีวารี สมุทรปราการ จำนวน 15 คน

แบบวัดความรู้การสอนงาน

$$\begin{aligned} \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} &= \sqrt{\frac{62.70}{30}} = \sqrt{2.09} \\ &= 1.44 \end{aligned}$$

แบบวัดทักษะการสอนงาน

$$\begin{aligned} \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} &= \sqrt{\frac{49.52}{30}} = \sqrt{1.65} \\ &= 1.28 \end{aligned}$$

## ค่าความแปรปรวน

ประชากรที่ศึกษา จำนวน 43 คน หัวหน้างานกลุ่มร้านค้า สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ

แบบวัดความรู้การสอนงาน

$$\begin{aligned} \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} &= \sqrt{\frac{112}{43}} = \sqrt{2.61} \\ &= 1.61 \end{aligned}$$

แบบวัดทักษะการสอนงาน

$$\begin{aligned} \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} &= \sqrt{\frac{79.22}{43}} = \sqrt{1.85} \\ &= 1.36 \end{aligned}$$

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววิรัชลักษณ์ กรพสุพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	25 มิถุนายน 2520
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1559/52 เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรม สาขา สถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการจัดแสดง และ การจัดวางสินค้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด