

## การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

### Employee Handbook of Numbers to Establish a Convenience Store of Retail Business

สวัสดี กัณธินาม<sup>1</sup> และ ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร<sup>2</sup>

10.14456/jrgrsranisit.2018.25

#### บทคัดย่อ

บทความนี้ปรับปรุงขึ้นจากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีกการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับหัวหน้าพนักงานจับตัวเลขจำนวน 7 คน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจับตัวเลขมากกว่า 10 ปี การวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ โดย ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก และ ระยะที่ 2 พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

ผลการศึกษาปรากฏว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของหัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน พบว่า สภาพพื้นที่ การปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ และการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข มีขั้นตอนการปฏิบัติงานประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) จัดตารางการทำงานและเตรียมกำลังคนตามแผนงาน 2) มอบหมายงานให้พนักงานจับตัวเลขทำงาน โดยกำหนดผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ 3) ดำเนินการจับตัวเลขตามแผนงาน 4) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขที่หน้างาน เก็บรวบรวมและตรวจสอบรายงานผลการจับตัวเลข 5) ร่วมประชุมกับแผนกจับตัวเลข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ พบรูปแบบลักษณะของการจับตัวเลขแต่ละพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป จึงนำมาสรุปเรียบเรียงเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ให้หัวหน้าพนักงานจับตัวเลข ทำการอ่านและตรวจสอบเนื้อหาขั้นตอนนี้รวมถึงรายละเอียดต่างๆ ในคู่มือปฏิบัติงาน ก่อนนำเสนอผู้จัดการฝ่ายจับตัวเลข ทำการอนุมัติและนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขให้เป็นมาตรฐานต่อไป

งานศึกษานี้มีข้อเสนอว่า ควรมีการบันทึกถึงผลการนำคู่มือไปใช้งาน กรณีที่เกิดความไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และให้ทำการให้ข้อมูลย้อนกลับมา เพื่อทำการแก้ไขพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น พื้นที่เป้าหมายมีการปรับผังเมือง มีการสร้างเส้นทางรถไฟ และพื้นที่ที่มีความเสี่ยงแตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ

**คำสำคัญ:** พนักงานจับตัวเลข, คู่มือการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> สำนักบริหารวิชาการ และ อาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

### Abstract

This article is based on research. The development of employee handbook of numbers capture in the establishment of retail convenience stores. Objectives 1) To investigate the condition and to investigate the problem of employee performance. 2) To develop the manual of employees to handle numbers in the establishment of convenience stores of retail business education. By in-depth interview There are 7 employees who have more than 10 years of experience in capturing numbers. This research is divided into 2 phases. Phase 1 investigates the situation and explores the problem of employee performance. In the establishment of retail convenience store, and Phase 2 develop the manual of the employees to handle numbers in the establishment of retail convenience stores.

The results show that. Based on in-depth interviews with 7 employees, there was a significant difference in working area. And the performance of the employee handles the numbers. There are 5 stages of operation. 1) Schedule work and prepare the workforce according to the plan. 2) Assign work to employees to work. 3) Take the numbers in accordance with the plan. 4) Check the work of the employees to capture the numbers at the site. Collect and monitor the results of the catch. 5) Attend the meeting with the catch department. And the relevant agencies. In addition, it finds the characteristic pattern of capturing a number of target areas. There are different styles. The summary is written as a manual of the employees to handle the numbers. Head of staff to handle numbers read and review the content, procedures and details. In the operating manual before presenting the manager of the catch Approved and applied to prepare the manual of the employees to catch the numbers to the standard.

This study has proposed that. It should be noted that the manual results. The case is inconsistent with the current situation. And give back the information. To improve and adapt to the current situation.

**Keywords:** Employees handle numbers, Employee manual

### 1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมากมาย นับตั้งแต่บทบาทในการกระจายสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เป็นแหล่งสร้างการจ้างงานและแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญ ทั้งยังมีบทบาทเกี่ยวพันภาคอุตสาหกรรม มีบทบาทเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของทุกคน จะเห็นได้ว่ารูปแบบการดำเนินธุรกิจ ค้าปลีกที่อยู่ในรูปแบบร้านค้าต่างๆ ทั้งที่มีหน้าร้านและไม่มีหน้าร้าน เป็นต้นว่า ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านค้าปลีกออนไลน์ ร้านค้าปลีกเหล่านี้ มีการแข่งขันรุนแรงขึ้นทุกวัน (เพชรไพลิน คุ่มรอด, 2558) ทำให้ร้านค้าปลีกจำเป็นต้องหากลยุทธ์ วิธีการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงเป็นประการแรก คือทำเลที่ตั้งของร้านค้า เพราะทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยสำคัญในการบ่งบอกถึงความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีก ไม่ว่าจะขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ ที่ประสบความสำเร็จ จะตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ดี มีลูกค้าอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และมีการสัญจรไปมาของผู้คนจำนวนมาก ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้ง่าย สะดวกในการเดินทาง และในทางตรงกันข้ามถ้าร้านค้าปลีกใดที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่ดี ลูกค้าเข้าถึงร้านค้าได้ยาก ก็มักจะ ไม่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ

ดังนั้น ก่อนที่จะทำการเปิดร้านค้าปลีกพนักงานจับตัวเลขถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานจับตัวเลขจะต้องลงพื้นที่ก่อนเสมอ โดยจะทำการสำรวจพื้นที่เป้าหมายเพื่อทำการประเมิน โดยต้องเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น เส้นทางการจราจร เส้นทางการหลัก เส้นทางรอง เส้นทางย่อย ไร่รถยนต์ จักรยานยนต์ หรือรถสามล้อ ตำรวจชุมชน เพื่อกำหนดประเภทชุมชน ขนาด และเกรด ตั้งอยู่ใกล้หรืออยู่ห่างไกลกับชุมชน ตั้งอยู่บนถนนหลักของชุมชน หรือตั้งอยู่ระหว่างทางจากสำนักงานถึงบ้าน หรืออยู่ระหว่างทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ตั้งอยู่ปากซอยหรืออยู่บริเวณหัวมุม หรือเป็นทางเข้าชุมชน ตั้งอยู่เป็นห้องแรก หรืออยู่ต้นซอย ตั้งอยู่บนถนนฝั่งที่มีลูกค้ามากที่สุด หรือสะดวกที่สุด ตั้งอยู่ในพื้นที่ ๆ มีมุมมองดี ชัดเจน สะดวกและเข้าถึง ทำเลในพื้นที่เป็นอย่างไร มีโอกาสขยายตัวและมีแนวโน้มลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยทำการกหนดจำนวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ปัจจุบันการทำงานของพนักงานจับตัวเลขยังไม่มีคู่มือในการทำงาน โดยเฉพาะ ประกอบกับการทำงานของพนักงานจับตัวเลขจะปฏิบัติตามคำสั่งที่หัวหน้างานมอบหมายหรือบอกขั้นตอนต่างๆ ไว้ให้ปฏิบัติตาม โดยหัวหน้าแต่ละคน แต่ละทีมจะสอนงาน โดยอาศัยประสบการณ์และความชำนาญงานในการถ่ายทอดหรือสอนงานให้พนักงานจับตัวเลขในรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกันไปของหัวหน้าแต่ละทีม ซึ่งก็มีความชำนาญที่แตกต่างกัน ทำให้ข้อมูลที่ได้มาจากการทำงานของพนักงานจับตัวเลขแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน และขาดการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การที่องค์กรจะได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อที่จะทำการเปิดร้านสาขาบนทำเลเป้าหมายนั้น อาจจะส่งผลต่อธุรกิจถึงการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้นั่นเอง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ทำงานด้านจับตัวเลขมาเป็นระยะเวลา 10 ปี จึงต้องการทำการศึกษาสภาพและขั้นตอนการทำงานของพนักงานจับตัวเลข เพื่อนำมาพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

2.2 เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

## 3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสร้างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน ของร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1.3.1 ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

1.3.2 ระยะที่ 2 สร้างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

**ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก**

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

กลุ่มเป้าหมาย คือ หัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน ของร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้น นำแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพเชิงเนื้อหาอีกครั้ง เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วทำการรวบรวมรายชื่อของหัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน และติดต่อนัดหมาย เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก ณ สถานที่พื้นที่ปฏิบัติงาน และเตรียมอุปกรณ์ เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป เพื่อทำการบันทึกเสียงและบันทึกภาพจากการสัมภาษณ์ที่สถานที่ปฏิบัติงานจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กับหัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน จากนั้น ศึกษาข้อมูลจากเอกสารเป็นข้อมูลประกอบ โดยดูจากเอกสารการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขที่ได้ทำการบันทึกไว้ในแบบฟอร์มการปฏิบัติงาน เพื่อทวนสอบข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานจับตัวเลขทั้ง 7 คน โดยการสัมภาษณ์ทีละคนที่มีความเหมือนกันออกมา โดยยืนยันผลของข้อมูลจากการบันทึกเทปขณะสัมภาษณ์ การจดบันทึกรายละเอียดข้อมูล การถอดเทปแบบคำต่อคำ

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการถอดเทปและตรวจสอบความถูกต้องจากการถอดเทป และข้อความที่ได้ทำการบันทึกไว้ ข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึกและการสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลไว้เป็นหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเทปการบันทึกเสียงถอดเทปแบบคำต่อคำ อ่านบทสัมภาษณ์หลาย ๆ รอบ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น และความรู้สึกของหัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน ที่มีความหมายเหมือนกันหรือคล้ายกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน

**ระยะที่ 2 สร้างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก**

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก จากนั้น นำไปทดลองใช้และให้ข้อมูลย้อนกลับและนำเสนอผู้อนุมัติ และนำไปเผยแพร่

#### 4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

**ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก**

ในระยะที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หัวหน้าพนักงานจับตัวเลข จำนวน 7 คน เพื่อศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก ในระยะที่ 1 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานจับตัวเลข ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 จัดตารางการทำงาน ในตารางแผนงานประจำเดือน เตรียมกำลังคนตามแผนงาน และหากำลังคนทดแทนเมื่อขาดกำลังคน

4.2 มอบหมายงานให้พนักงานจับตัวเลข โดยกำหนดผู้ปฏิบัติงานตามแผนงาน แบ่งออกเป็นผลัด เช่น ผลัดเช้า ผลัดบ่าย ผลัดกลางคืน

4.3 ดำเนินการจับตัวเลขตามแผนงาน โดยการใช้เครื่อง Tablet เข้าโปรแกรมจับตัวเลข เพื่อถ่ายรูปเข้างาน, ถ่ายรูปอ้างอิงต่างๆ, ถ่ายรูประหว่างงาน, ถ่ายรูปทำเล, ถ่ายรูปอื่นๆ, ถ่ายรูปออกงาน และถ่ายรูปเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อตัวเลข

4.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข หน้า Site งาน เก็บรวบรวมและตรวจสอบรายงานผลการจับตัวเลขของพนักงานจับตัวเลข

4.5 ร่วมประชุมแผนกจับตัวเลข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบถึงรูปแบบลักษณะของการจับตัวเลขแต่ละทำเล ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยสรุปรูปแบบได้ 6 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ร้านเป้าหมายอยู่ติดถนนใหญ่ 3-4 เลขขึ้นไป

แบบที่ 2 ร้านเป้าหมายอยู่ในซอย

แบบที่ 3 ร้านเป้าหมายเป็นห้องหัวมุม สามแยก ระหว่างถนนใหญ่ตัดกับซอย 2 เลน

แบบที่ 4 ร้านเป้าหมายอยู่ในซอยตัดซอย

แบบที่ 5 ร้านเป้าหมายเป็นห้องหัวมุม สี่แยกในซอย 2 เลน ตัดซอย 2 เลน

แบบที่ 6 ร้านเป้าหมายเป็นห้องหัวมุม หรือสี่แยก ระหว่างถนนใหญ่ตัดกับถนนใหญ่

**ระยะที่ 2 พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก**

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับหัวหน้าพนักงานจับตัวเลขในระยะที่ 1 มาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมารวบรวมและสรุปได้ประเด็นที่สำคัญ ถึงหน้าที่หลัก งานที่ต้องปฏิบัติรายละเอียดของงาน วิธีการปฏิบัติของขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขมาสรุปเรียบเรียงเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข จากนั้น ให้หัวหน้าพนักงานจับตัวเลขทำการอ่านและตรวจสอบเนื้อหา ขั้นตอน รวมถึงรายละเอียดต่างๆ ในคู่มือนี้อีกครั้ง ก่อนนำเสนอผู้จัดการฝ่ายจับตัวเลขเพื่อทำการอนุมัติ และนำไป

ประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขให้เป็นมาตรฐานต่อไป ซึ่งแสดงตัวอย่างดังตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดของงาน วิธีการปฏิบัติของขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข

หน้าที่หลัก	งานที่ต้องปฏิบัติ	รายละเอียดของงาน	วิธีการปฏิบัติ
ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานรายวันจับตัวเลข และสรุปผลการปฏิบัติงานเสนอต่อแผนก/เจ้าหน้าที่อาวุโสจับตัวเลข พร้อมตรวจสอบผลข้อมูลเบื้องต้น	จัดตารางการทำงานในตารางแผนงานประจำเดือน เตรียมกำลังคนตามแผนงาน จากผู้จัดการแผนก และหากำลังคนทดแทนเมื่อขาดกำลังคน	รับแผนงาน,บันทึกแผนงานในตารางประจำเดือน ศึกษาข้อมูลวิธีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้จัดการแผนก ติดต่อประสานงานทีมงานตาม Zone ต่างๆ และทำการ Download ข้อมูล แผนงานล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันก่อนปฏิบัติงานจริง ตรวจสอบรายละเอียดและทำความเข้าใจก่อนปฏิบัติงาน	ใช้เครื่อง Tablet เข้าโปรแกรมจับตัวเลข ทำการ Download ในข้อมูลระบบ ติดต่อเครื่อง Server, โหลดข้อมูลผู้ใช้งาน, โหลดข้อมูลตัวเลือก, โหลดพื้นที่จับตัวเลข, โหลดข้อมูลการตั้งค่า, โหลดรูปภาพจับตัวเลข หลังจากได้รับแผนแล้วศึกษารายละเอียดการจับตัวเลข เข้าไปเมนูจับตัวเลขเพื่อดูแผนที่และรายละเอียดการจับตัวเลข หากเกิดข้อสงสัยให้โทรสอบถามส่วนกลางทันที

### 5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก มีความสอดคล้องกับ ภัคพาณี อินคต, สุกัญญา คิวงนุ (2557) เรื่อง การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษาเมืองใหม่บริเวณตำบลท่าโพธิ์ ร้านสะดวกซื้อในเขตเมืองมีรูปแบบการที่หลากหลาย มีลักษณะการกระจายตัวไปตามครัวเรือน หอพัก ในเขตชุมชนซึ่งมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ซึ่งกระจายตามสองฟากของถนน เพื่อให้บริการทั้งผู้บริโภคในเขตชุมชนใกล้เคียงและผู้เดินทางผ่านไปผ่านมาได้สะดวกในการมารับบริการและให้สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว คือปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซื้อ นอกจากนี้ การจัดตั้งร้านสะดวกซื้อพนักงานจับตัวเลขต้องรู้และเข้าใจถึงการปฏิบัติงานในแต่ละทำเลที่ตั้ง พบว่ามีความสอดคล้องกับ อุบล เขาวนารถ. (2556) เรื่อง ตำแหน่งทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อในการรับรู้ของผู้บริโภค กรณีศึกษา : เขตเมืองขอนแก่นและเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่ป็นนักเรียนนักศึกษา จำเป็นต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงผู้บริโภคแต่ละกลุ่มประชากร เช่น นักศึกษา พนักงานออฟฟิศ ข้าราชการ แม่บ้าน รวมถึงเส้นการสัญจรของรถแต่ละประเภท รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถรับจ้าง เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการบันทึกถึงผลการนำคู่มือไปใช้งาน กรณีที่เกิดความไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และให้ทำการให้ข้อมูลย้อนกลับมา เพื่อทำการแก้ไขพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น พื้นที่เป้าหมายมีการปรับผังเมือง มีการสร้างเส้นทางรถไฟ และมีความเสี่ยงแตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงลักษณะของการพิจารณาข้อมูลอาชีพทั้งด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม เช่น หากอยู่ในย่านธุรกิจ กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ หรือพนักงานเอกชน หรือ นักท่องเที่ยว หากเป็นย่านสถานศึกษา ให้พิจารณาว่าเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น

## 6. บทสรุป

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจค้าปลีก จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร รวมถึงรูปแบบของการจับตัวเลขในพื้นที่เป้าหมายอย่างไร นอกจากนี้ ยังได้ทราบถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข พบว่า ในแต่ละพื้นที่ที่พนักงานจับตัวเลขไปปฏิบัติงานนั้นมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เช่น พื้นที่เสี่ยงด้านยาเสพติด ปัญหาที่พบคือ ประชาชนในพื้นที่ที่ทั้งผู้ค้าและผู้เสพหวาดระแวงว่า พนักงานจับตัวเลขมาทำอะไรในพื้นที่ หรือ พื้นที่เสี่ยงด้านการลอกเลียนแบบสินค้าลิขสิทธิ์ พ่อค้าและแม่ค้าเข้าใจว่า เป็นเจ้าหน้าที่รัฐมาจับกุมสินค้าลอกเลียนแบบลิขสิทธิ์ หรือพื้นที่ระหว่างการก่อสร้าง มักจะเกิดอุบัติเหตุ เช่น มีปูนหล่นใส่ หรือเศษวัสดุก่อสร้างหล่นใส่ หรือพื้นที่อบายมุข แหล่งการพนัน เช่น โต๊ะสนู้กเกอร์ โต๊ะบอล หวย ไฮโล หรือแม้กระทั่งพื้นที่เปลี่ยวตามภูมิภาค ชาวบ้านในพื้นที่ไม่ทราบถึงการมาปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข เพราะพนักงานจับตัวเลขจะต้องปฏิบัติงาน 48 ชั่วโมง ติดต่อกัน ทำให้ชาวบ้านเกิดความหวาดกลัว และระวังตัว บางครั้งชาวบ้านป้องกันตัวเองโดยใช้อาวุธประจำบ้าน หรือบางครั้งชาวบ้านไปแจ้งตำรวจให้มาตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข ทำให้พนักงานจับตัวเลขต้องหยุดปฏิบัติงาน หรือบางครั้งถูกเชิญตัวไปที่สถานีตำรวจเพื่อสอบถาม หรือบางครั้งร้ายแรงอาจถึงขั้นถูกทำร้ายร่างกาย หรือโดยจี้ ปล้น เป็นต้น จากผลการวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (indepth interview) มาสรุปเรียบเรียงเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลข จากนั้น ให้หัวหน้าทีมจับตัวเลขทำการอ่านและตรวจสอบเนื้อหา ขั้นตอน รวมถึงรายละเอียดต่างๆ ในคู่มือนี้ขึ้นอีกครั้ง ก่อนนำเสนอผู้จัดการฝ่ายจับตัวเลขเพื่อทำการอนุมัติ และนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขให้เป็นมาตรฐานต่อไป



## 7. เอกสารอ้างอิง

- พิชัย คำทันเจริญ. (2554). การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน ปตท. กับ สถานบริการน้ำมัน ปตท.-จีพีพี. (Unpublished Master's thesis) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ภัคพาณี อินคต, สุกัญญา ค้างฉุน. (2557). การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษาเมืองใหม่ บริเวณตำบลท่าโพธิ์. (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- อุบล เขาวนารต. (2556). ตำแหน่งทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อในการรับรู้ของผู้บริโภค กรณีศึกษา: เขตเมืองขอนแก่นและเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา. (Unpublished Master's thesis) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.