



ความคาดหวังของนายจ้างในธุรกิจค้าปลีกต่อผลการเรียนรู้และทักษะวิชาชีพของผู้สำเร็จ
การศึกษาระดับระดับอาชีวศึกษาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

Employer expectations of retail business on learning outcomes and
occupational skills of graduate from vocational education of Five
Southern Border Provinces in Thailand

คณิงนิจด์ หนูเช็ก^{1*}, ทศนีย์ ประธาน², สุวัจน์ เพชรรัตน์³, พรทิพย์ เสี่ยมหาญ⁴
และกุลนาถ สิริনারาภ⁵

Khanungnit Hnuchek^{1*}, Tasanee Pratan², Suwatchanee Petcharat³, Porntip Seamhan⁴
and Kullanad Sirinaraphan⁵

¹ ดร., สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Dr., Lecturer of Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University.

² รองศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Assoc. Prof., Lecturer of Graduate Diploma in Teaching Profession Program, Faculty of Education and
Liberal Arts, Hatyai University.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Asst. Prof., Lecturer of Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁴ อาจารย์, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Lecturer of Department of Accounting, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁵ อาจารย์, สาขาวิชาการศึกษาทั่วไป, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁵ Lecturer of Department General Education, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: khanungnit@hu.ac.th

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์ค้าปลีกใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าตลาดแรงงานมีความต้องการแรงงาน
ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจจำนวนมาก แต่สามารถรับบรรจุแรงงานได้น้อย
เนื่องจากความรู้และทักษะของผู้สมัครยังไม่ตรงกับความต้องการ การวิจัยครั้งนี้จึงได้มีการศึกษาผลการ
เรียนรู้ด้านคุณลักษณะและสมรรถนะของแรงงานที่สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภท
วิชาบริหารธุรกิจเพื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของนายจ้างในธุรกิจค้าปลีกพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ ด้วยการใช้เทคนิคเดลฟายในการสังเคราะห์คุณลักษณะและสมรรถนะจากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจค้า
ปลีก ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานจริงของผู้สำเร็จการศึกษาดังกล่าวมีน้อยกว่าความคาดหวังของ



นายจ้าง โดยคุณลักษณะและสมรรถนะที่นายจ้างคาดหวังมากที่สุดคือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ ด้านความอดทนอดกลั้นและความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปประกอบใช้ในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสถานประกอบการในธุรกิจค้าปลีก ต่อไป

คำสำคัญ: คุณลักษณะและสมรรถนะ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ความคาดหวังของนายจ้างธุรกิจค้าปลีก

Abstract

The situation of the labor market on retail business in the five southern border provinces of Thailand needs more workers with a high vocational certificate level in business administration. Most companies however cannot recruit qualified applicants because the knowledge and skills of most applicants are not consistent with the companies' requirements. Thus, this research aims to study the employer's expectations on characteristics and competency of the high vocational certificate graduates' capabilities in business administration in Five Southern Border Provinces. The Delphi method is a systematic interactive way of gaining opinions from experts in curriculum of retail business. The results showed that the performance of graduates less than the employer's expectations. The employers have expectation on characteristics and competency of graduates as desired characteristics including patience and honesty, the efficiency difference is statistically significant at the 0.05 level. As the results, the vocational education institution in Five Southern Border Provinces can use the result of this research to improve the curriculum follow the employer's expectation in retail business.

Keywords: characteristics and competency, graduate from high vocational certificate in business administration, Employer expectations of retail business



บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเสริมกำลังแรงงานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจ และการพัฒนาระบบการศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตผู้เรียนให้เป็นแรงงานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานในภูมิภาคที่มีอาณาเขตเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีอาณาเขตติดกับประเทศมาเลเซีย และถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคใต้ที่เป็นพื้นที่สำคัญในยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงเป็นโอกาสในการพัฒนาความร่วมมือกับประเทศมาเลเซียในการกระตุ้นและพัฒนาพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการใช้สร้างเส้นทางเศรษฐกิจ ปันง-สงขลา ให้เป็นเส้นทางหลักด้านการค้า การลงทุน การคมนาคมขนส่ง โดยใช้อำเภอหาดใหญ่เป็นเมืองศูนย์กลางธุรกิจการค้าเชื่อมโยงและกระจายสู่เมืองอื่น ๆ ในพื้นที่จังหวัดสตูล จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับโครงสร้างการผลิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะแรงงานสายอาชีวศึกษา เพราะเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการประกอบธุรกิจการค้าชายแดน นอกจากนี้พบว่า อัตราการว่างงานและปัญหาการขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณยังคงมีอยู่ และการผลิตกำลังคนยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เช่น การเรียนในสาขาวิชาซีพีที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาด จึงทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาสายอาชีวศึกษายังคงว่างงานอยู่อีกเป็นจำนวนมาก เนื่องจากขาดสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการจึงทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างอุปทาน (supply) กับอุปสงค์ (demand) ส่งผลให้สภาวะตลาดแรงงานตึงตัวและกลายเป็นข้อจำกัดสำคัญในการดำเนินธุรกิจของประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2556) ดังนั้นหากมีการพัฒนาศักยภาพของแรงงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของตลาดแรงงานและกรอบมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ไขปัญหาผู้สำเร็จการศึกษาที่เข้าสู่ตลาดแรงงานมีทักษะความชำนาญไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือนายจ้าง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพของระบบอาชีวศึกษาเป็นหนึ่งในนโยบายการสร้างระบบการศึกษาเพื่อเติมเต็มศักยภาพของผู้เรียน โดยพบว่า พื้นที่จังหวัดภาคใต้ได้รับผลกระทบในด้านความต้องการของตลาดแรงงานไม่สมดุลกับจำนวนแรงงานที่มีอยู่ (กรมแรงงาน, 2559)

ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพในการเตรียมพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในระดับอาชีวศึกษาที่จะเป็นแรงงานสำคัญในอนาคตสู่ตลาดแรงงาน การวิจัยครั้งนี้ จึงมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสถานประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณลักษณะและสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ เพื่อนำมาสู่การพัฒนาและบูรณาการผลงานวิจัยสู่กระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอาชีวศึกษา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมแก้ปัญหาและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับคุณลักษณะแรงงานที่ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องการ ต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อผลการเรียนรู้และทักษะวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ในทัศนะของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพคุณลักษณะและสมรรถนะของแรงงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กับความคาดหวังของนายจ้างธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนายจ้างธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มีการเคลื่อนไหวข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่องทางอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับธุรกิจค้าปลีกที่มีการเคลื่อนไหวของสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีการส่งต่อข้อมูลอย่างรวดเร็วไปยังกลุ่มผู้บริโภค ดังนั้นกลุ่มธุรกิจค้าปลีกจึงมีความจำเป็นในการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในตลาดที่มีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการในธุรกิจค้าปลีกเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อเศรษฐกิจ เพราะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการซื้อของผู้บริโภคหรือลูกค้าคนสุดท้ายและความต้องการขายของผู้ผลิตและผู้ค้าปลีก ซึ่งธุรกิจค้าปลีกสามารถทำรายได้สูง เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ และมีการจ้างงานมากเป็นอันดับสามรองจากภาคเกษตรและภาคบริการ (อนุศาสตร์สระทองเวียง, 2553) เนื่องจากการจัดการในธุรกิจค้าปลีกส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชากรในแต่ละประเทศโดยตรง ดังนั้นธุรกิจค้าปลีกจึงเป็นกลไกที่มีส่วนขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจสู่กระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อการพัฒนามาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชากรหรือผู้บริโภค ด้วยการที่ธุรกิจค้าปลีกจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงสินค้าและบริการในการกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย ซึ่งกระบวนการในการบริหารจัดการของธุรกิจค้าปลีกในเกือบทุกขั้นตอนจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบโจทยความสำเร็จของธุรกิจที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุด

แนวโน้มเศรษฐกิจและธุรกิจของไทยที่ผ่านมายังมีปัจจัยความไม่แน่นอนหลายประการที่มีผลต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ ทำให้กำลังซื้อหรือการบริโภคของครัวเรือนในประเทศมีแนวโน้มลดลงไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในประเทศ เช่น เหตุการณ์การเมือง และปัจจัยภายนอกประเทศที่มีการชะลอตัวของประเทศที่มีกำลังการผลิตสูง และความเสี่ยงจากตลาดเกิดใหม่ในกรณีเกิดภาวะเงินทุนไหลออกจนกระทบเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่ตกต่ำ ซึ่งธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ที่ต้องเผชิญความท้าทายอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโมเดลที่เน้นจับตลาดกลางล่างอย่างไฮเปอร์มาร์เก็ต (Hypermarket)



(ศูนย์วิจัยกสิกรไทย,2558) อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ผู้ประกอบการต้องติดตามสำหรับการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี หรือนโยบายรัฐไทยแลนด์ 4.0 และยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ต้องเตรียมรับมือกับการมาถึงของเทคโนโลยีใหม่ๆ และนโยบายสนับสนุนอุตสาหกรรมเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากผู้ประกอบการรายย่อยจะเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น จากการเข้ามาของผู้เล่นที่วางระบบและให้บริการที่ครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและคู่ค้า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อปัญหาทางโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์และอุปทานของแรงงานโดยเฉพาะด้านของประสิทธิภาพของผลิตภาพแรงงาน (Labor productivity) ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาพบว่า อัตราการเพิ่มผลิตภาพของแรงงาน (Labor productivity) ต่ำกว่าอัตราการเพิ่มค่าจ้างจริง(Real wages) จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมาปัญหาในเรื่องของประสิทธิภาพของแรงงานกับความต้องการของตลาดแรงงานยังคงไม่สอดคล้องกัน อย่างไรก็ตามกระทรวงศึกษาธิการได้พยายามแก้ปัญหาด้วยการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี โดยพยายามให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และมาตรฐานที่สถานประกอบการกำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จึงได้มีการกำหนดทิศทางอาชีวศึกษาเพื่อการพัฒนาประเทศไทยในยุค Thailand 4.0 เพื่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทยไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยการเน้นผลิตภาพหรือผลิตภัณฑ์ (Products) และเศรษฐกิจฐานความรู้ด้วยทักษะ และสิ่งสำคัญที่ต้องเน้นในการผลิตกำลังคนอาชีวศึกษา คือ กำลังคนในประเทศที่มีทักษะสู่การเป็นช่างเทคนิคขั้นสูงโดยผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาจะต้องมีการพัฒนาตนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้น (2) มีทักษะหลากหลาย (Multi Skills) (3) Innovation (4) Communication (5) Digital และ (6) คุณธรรม จริยธรรม โดยมีแนวทางการดำเนินงานในการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาครูพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล เพื่อพัฒนาผู้สำเร็จการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ (วนิชย์ อ่วมศรี, 2559)

นอกจากนี้การศึกษาวิจัยในต่างประเทศได้มีการศึกษาด้านผลิตภาพแรงงาน(Labor productivity) ที่ผ่านกระบวนการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดย Azevedo และคณะ(2012) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความรู้ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาด้านบริหารธุรกิจในประเทศยุโรป พบว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาด้านบริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องผลการเรียนรู้ที่จำเป็นมี 2 ประการได้แก่(1)ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือข้อบังคับของวิชาชีพ และ (2) ทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวควรจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกันระหว่างสถานศึกษากับความต้องการของตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Warn and Tranter (2001) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า



การอบรมด้านอาชีพนั้นควรมีการเพิ่มความสำคัญในเรื่องคุณภาพของผลการเรียนรู้เป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ผ่านมาได้ระบุว่าการจัดระบบการศึกษา คือ การรับรู้ถึงความจำเป็นของสถาบันการศึกษา และผู้ว่าจ้างโดยสถาบันการศึกษาจะต้องมีการเตรียมพร้อมผู้เรียนให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงถึงคุณภาพทางการศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ ตามกรอบมาตรฐานตามที่กำหนดอย่างแท้จริง (Pfeffer and Fong, 2002; Clinebell and Clinebell, 2008; Rubin and Dierdorff, 2009)

อย่างไรก็ตามการศึกษาในประเทศไทยพบว่า ความต้องการของตลาดแรงงานไทย ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญในด้านสมรรถนะในแต่ละด้าน โดยจัดเรียงอันดับความสำคัญอันดับแรกได้แก่ ทักษะการอ่าน การเขียน การพูด ภาษาต่างประเทศ รองลงมาเป็นทักษะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ ทักษะด้านความเข้าใจ ความต่างวัฒนธรรมและความต่าง ความคิดทัศนคติ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารและรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม นอกจากนี้ประเด็นที่ผู้ประกอบการต้องการสมรรถนะเพิ่ม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามรายวิชาเฉพาะ วิชาทั่วไป และวิชาชีพ เน้นทักษะการเป็นนักปฏิบัติ ทักษะเฉพาะประเภทวิชาตามประเภท เช่น ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ประเภทวิชาพาณิชยกรรม ระบบธุรกิจดิจิทัล ระบบบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการตลาดออนไลน์ มีทักษะด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ทักษะการเป็นนักเขียนโปรแกรมที่มีคุณภาพ ทักษะด้านกราฟิกดีไซน์ ใช้เครื่องมือด้านโปรแกรมใหม่ ๆ บนมือถือ มีสมรรถนะการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บุคคลากรที่สามารถใช้เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์สมัยใหม่มาช่วยในการพัฒนาธุรกิจและสมรรถนะแรงงานเป็นไปตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่, 2561) สอดคล้องกับจงจิตต์ ฤทธิรงค์ และ รินา ต๊ะดี (2558) ได้ศึกษาความต้องการและการผลิตแรงงานฝีมือในประเทศไทย เพื่อรองรับการเติบโตและการแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลในหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยผู้ประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรม และสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการแรงงานฝีมือและการผลิตแรงงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของแรงงาน โดยช่องว่างของทักษะที่สถานศึกษาไม่สามารถผลิตแรงงานเพื่อเติมเต็มความต้องการของนายจ้างหรือสถานประกอบการได้ ซึ่งเป็นความท้าทายระดับชาติ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันระหว่างสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา เพื่อร่วมกันพัฒนาแรงงานไทยให้มีศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

นอกจากนี้ลือชัย แก้วสุข ชญาพิมพ์ อุสาโทและ พงษ์ธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2561) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา และ ผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการให้ความสำคัญกับคุณภาพกำลังคนด้านทักษะเทคนิคการทำงานเฉพาะด้าน/อาชีพ (technical skills) เป็นลำดับแรก ด้านทักษะสติปัญญา (cognitive skills) เป็นลำดับที่สอง และทักษะ



ด้านพฤติกรรม (behavior skills) ให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สาม ส่วนกำลังคนระดับ ปวส.ผู้บริหารสถานประกอบการให้ความสำคัญลำดับแรกเช่นเดียวกับระดับประกาศนียบัตร (ปวช.) คือทักษะเทคนิคการทำงานเฉพาะด้าน/อาชีพ (technical skills) ส่วนลำดับที่สอง ให้ความสำคัญกับทักษะ ด้านพฤติกรรม (behavior skills) และลำดับที่สามให้ความสำคัญกับทักษะด้านสติปัญญา (cognitive skills) สอดคล้องกับผลงานสรุปใน The Economist Intelligence Unit Limited (2014) ที่สำรวจความต้องการของนายจ้างบริษัทต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาพบว่า แรงงานส่วนใหญ่ขาดคุณสมบัติทั้งทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Soft Skills) เป็นทักษะเกี่ยวกับทางด้านอารมณ์ ไหวพริบ ความสามารถในการแก้ไข และทักษะด้านวิชาชีพ (Hard Skills) ซึ่งทักษะทางอารมณ์เป็นความต้องการแรงงานในรูปแบบใหม่ ตอบสนองกับความต้องการจ้างแรงงานเพื่อคิดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และต้องการมากในธุรกิจบริการ การขาดแคลนทักษะดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่สถานศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงระหว่างความรู้ในหลักสูตรมาสู่การใช้จริงในการทำงานได้ ทั้งที่สถานศึกษามีหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนเข้าใจบทบาทและสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ เพื่อให้ได้แรงงาน หรือผลผลิตสามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้างได้ ด้วยการปรับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนรวมถึงระบบการศึกษาที่สามารถผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพออกมาสู่ตลาดแรงงาน ที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของนายจ้าง และที่เหมาะสมเข้าทำงานเพื่อทำให้ปัญหาช่องว่างของทักษะลดลง ต่อมาเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2562) ได้ศึกษาช่องว่างระหว่างทักษะที่แรงงานมีกับทักษะที่ผู้ประกอบการต้องการ ซึ่งปัญหาช่องว่างของทักษะ (Skill Gap) หมายถึง การที่แรงงานมีทักษะในการทำงานน้อยกว่าที่นายจ้างคาดหวัง หรือมีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน” และปัญหาช่องว่างของทักษะจะมีความรุนแรงมากขึ้นตามระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัด สะท้อนให้เห็นว่าแรงงานไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น และช่องว่างของทักษะที่มีความรุนแรงมากที่สุด ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ความมีวินัยในการทำงาน และความสามารถในการนำความรู้ที่เรียนไปใช้ในการทำงานจริง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรปัจจุบันมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนตามคุณลักษณะและสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของสังคมในศตวรรษที่ 21 ที่แรงงานที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ทักษะการสื่อสาร (Communication) และทักษะการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญในการนำไปใช้ในวิชาชีพและการดำเนินชีวิตในอนาคต ประกอบกับจากข้อมูลความคาดหวังของนายจ้างข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าไม่ว่าจะเป็นตลาดแรงงานในประเทศไทยหรือต่างประเทศ นายจ้างต่างก็มีความคาดหวังแรงงานที่มีความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมมาจากสถาบันการศึกษาในการจัดการกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของสถานประกอบการหรือนายจ้าง โดยการนำวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ



ระหว่างการเรียนรู้ทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการพัฒนาตนเองให้เป็นแรงงานที่มีคุณภาพในอนาคต ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำประเด็นที่เกี่ยวข้องนำมาปรับใช้เพื่อการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีต่อแรงงานระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของสถาบันอาชีวศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยด้วยรูปแบบการวิจัยจากการวิเคราะห์เอกสาร การศึกษาคุณลักษณะและสมรรถนะด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) และการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสังเคราะห์คุณลักษณะผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ เป็นผู้เชี่ยวชาญสำหรับประเมินคุณลักษณะและสมรรถนะด้วยเทคนิคเดลฟาย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ดำเนินการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ตัวแทนนักวิชาการจากสถาบันมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน ตัวแทนผู้บริหาร/นักวิชาการระดับกระทรวง ตัวแทนผู้บริหารสถานศึกษา ตัวแทนอาจารย์ผู้สอน นักวิชาการ และตัวแทนผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายของสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก กลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญสำหรับการร่วมสนทนากลุ่มในกิจกรรมการสรุปนิยามศัพท์ เพื่อพัฒนาแบบสอบถามความคาดหวัง/ความต้องการคุณลักษณะและสมรรถนะผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 20 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปจากสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำหรับประเมินคุณลักษณะและสมรรถนะ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ดำเนินการสุ่มจากสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในทุกจังหวัด ตามสัดส่วนประเภทสถานประกอบการในแต่ละจังหวัด โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 แห่งและใช้วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประเมินคุณลักษณะและสมรรถนะในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีคุณภาพด้านอำนาจจำแนก (Discrimination) ด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมแต่ละประเด็น (Item–Total Correlation) และความสัมพันธ์ระหว่าง ประเด็นคำถามกับคะแนนรวมแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีความสัมพันธ์กับประเด็นย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวม แต่ละประเด็นระหว่าง 0.713-0.937 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมแต่ละด้านระหว่าง 0.575- 0.832 และประเด็นย่อยทุกประเด็นมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกประเด็น โดยมี



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมแต่ละประเด็นระหว่าง 0.798-0.943 ส่วนคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.989 และความเชื่อมั่นด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ มีค่าความเชื่อมั่น 0.973, 0.972 และ 0.979 ตามลำดับ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับวิเคราะห์ สถานภาพกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคาดหวังและสถานภาพคุณลักษณะ และสมรรถนะ ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย สถานภาพคุณลักษณะและสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการจังหวัดที่แตกต่างกันวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) ด้วยสถิติ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยสถิติ Scheffe

สรุปและอภิปรายผล

การสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการคุณลักษณะและสมรรถนะ และสภาพคุณลักษณะและสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ในทัศนะผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก พบว่า ความคาดหวังของสถานประกอบการในทุกด้านมีมากกว่าผลการปฏิบัติงานในสภาพจริงของพนักงาน โดยร้อยละ 68.75 มีความคาดหวัง/ความต้องการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความอดทนอดกลั้น และความภักดีในองค์กร ร้อยละ 65.68 ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่ การพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมเป็นมิตรต่อลูกค้าการวางแผนการจัดการในธุรกิจค้าปลีก และวางแผนและบริหารจัดการสินค้าในธุรกิจค้าปลีก และร้อยละ 64.81 ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่ การปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน และความสามารถใช้สติปัญญาหลักศาสนา จริยธรรมทางสังคมในการทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้สถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้แต่ละประเภทมีความคาดหวังต่อแรงงานที่ต่างกัน โดยธุรกิจค้าปลีกประเภทศูนย์การค้าและร้านค้าปลีกขนาดใหญ่มีความคาดหวังต่อสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของแรงงานด้านความอดทนอดกลั้น ความมีวินัยและรับผิดชอบแตกต่างจากสถานประกอบการธุรกิจประเภทร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 และมีความคาดหวังต่อแรงงานด้านความซื่อสัตย์แตกต่างจากสถานประกอบการค้าปลีกประเภทซูเปอร์มาเก็ตและร้านสะดวกซื้อ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05นอกจากนี้พบว่า ธุรกิจค้าปลีกประเภทศูนย์การค้าและร้านค้าปลีกขนาดใหญ่มีความคาดหวังต่อสมรรถนะอาชีพด้านของแรงงาน



ด้านการจัดการและพัฒนางานอาชีพ การพัฒนาบุคลากรที่เป็นมิตรต่อลูกค้า และการจัดการในธุรกิจค้าปลีกแตกต่างจากสถานประกอบการธุรกิจประเภทร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01 เป็นต้น โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกมีความคาดหวังต่อผลการเรียนรู้มากกว่าผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจในทุก ๆ ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานประกอบการศูนย์การค้าและกิจการค้าปลีกขนาดใหญ่จะมีความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.44, 4.35 และ 4.32 ตามลำดับ แต่ในขณะที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานในสภาพจริงจากการประเมินของผู้บริหารในสถานประกอบการศูนย์การค้าและกิจการค้าปลีกขนาดใหญ่ประเมินไว้มีค่าเฉลี่ยทุกด้านต่ำกว่าความคาดหวังคือด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีระดับค่าเฉลี่ย 3.94 สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปมีระดับค่าเฉลี่ย 3.73 และสมรรถนะวิชาชีพมีระดับค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

2. สถานประกอบการซูเปอร์มาเก็ตและร้านสะดวกซื้อ จะมีความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.58, 4.39 และ 4.47 ตามลำดับ แต่ในขณะที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานในสภาพจริงจากการประเมินของผู้บริหารในสถานประกอบการซูเปอร์มาเก็ตและร้านสะดวกซื้อ ประเมินไว้มีค่าเฉลี่ยทุกด้านต่ำกว่าความคาดหวังคือด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปมีระดับค่าเฉลี่ย 3.72 และสมรรถนะวิชาชีพมีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

3. สถานประกอบการร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง จะมีความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.61, 4.50 และ 4.56 ตามลำดับ แต่ในขณะที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานในสภาพจริงจากการประเมินของผู้บริหารในสถานประกอบการร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างประเมินไว้มีค่าเฉลี่ยทุกด้านต่ำกว่าความคาดหวังคือด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีระดับค่าเฉลี่ย 3.97 สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปมีระดับค่าเฉลี่ย 3.86 และสมรรถนะวิชาชีพมีระดับค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

จากผลความคาดหวังของผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีความแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของจังหวัดนั้น ๆ โดยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาแรงงานของแต่ละจังหวัด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

จังหวัดสงขลา เป็นเมืองศูนย์กลางธุรกิจการค้าเชื่อมโยงและกระจายสู่เมืองอื่น ๆ ในพื้นที่ จึงส่งผลให้สถานประกอบการค้าปลีกในจังหวัดสงขลามีความต้องการและคาดหวังแรงงานที่มีความอดทนอดกลั้นที่พร้อมต่อทุกสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้สติปัญญา หลักศาสนา จริยธรรมทางสังคมในการทำงานร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่หลากหลาย พร้อมทั้งแรงงานที่ต้องการจะต้องมีความสามารถในการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมและเป็นมิตรต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น



จังหวัดสตูล ได้รับการยกฐานะให้กลายเป็นอุทยานธรณีโลก จึงทำให้มีการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น จึงมีความเป็นไปได้ที่ภาคธุรกิจค้าปลีกของจังหวัดสตูลมีแนวโน้มในการขยายตัวตามเช่นกัน พร้อมรองรับผู้มาเยือนจากทั่วโลก ดังนั้นความต้องการและคาดหวังแรงงานที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสื่อสารและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ส่งผลต่อภาวะทางเศรษฐกิจ แต่ขณะเดียวกันรัฐบาลก็ได้มีการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจจึงทำให้สถานการณ์เศรษฐกิจมีการปรับตัวได้ระดับหนึ่ง (ชลิตา บัณฑุงศ์, 2560) อย่างไรก็ตามแม้จะมีเหตุรุนแรงต่อเนื่องยาวนานกว่า 1 ทศวรรษในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ในพื้นที่นี้ก็มีธุรกิจค้าปลีกอยู่หลายแห่ง และมีการกระจายสินค้าในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างคุณลักษณะและสมรรถนะทั้ง 3 ด้านที่ผู้ประกอบการคาดหวัง คือ ช่องว่างของทักษะ (Skill Gap) หมายถึง “การที่แรงงานมีทักษะในการทำงานน้อยกว่าที่นายจ้างคาดหวัง หรือมีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน” โดยมีค่าช่องว่างของทักษะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อยู่ระหว่าง 0.67–0.89 สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปอยู่ระหว่าง 0.68–0.94 และสมรรถนะวิชาชีพอยู่ระหว่าง 0.65–0.95 ตามลำดับ สอดคล้องกับข้อสรุปของเกียรตินันต์ ล้วนแก้ว (2562 อ้างถึงใน Borel Foko, 2015) ที่สรุปว่าเมื่อเศรษฐกิจมีการพัฒนามากขึ้น และภาคบริการมีการเจริญเติบโตมากขึ้น ส่งผลให้โครงสร้างความต้องการแรงงานเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีความต้องการแรงงานที่มีทักษะที่สูงมากขึ้นจากเดิม จากผลการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังของสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสถาบันอาชีวศึกษาในพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียงสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาหลักสูตรให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของตลาดแรงงานด้านธุรกิจค้าปลีกได้เป็นอย่างดี

ข้อสรุปผลการวิจัย

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อผู้ปฏิบัติงานกับสภาพคุณลักษณะที่เป็นจริงในทัศนะของผู้ประกอบการในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในแต่ละจังหวัดพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทุกด้านและทุกจังหวัดมีมากกว่าผลการประเมินสภาพที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานปัจจุบัน นอกจากนี้จากผลการสนทนากลุ่มระหว่างตัวแทนสถานประกอบการค้าปลีกและตัวแทนจากสถานศึกษาได้ให้ข้อคิดเห็นร่วมกันว่า ที่ผ่านมามีหากผู้เรียนหรือผู้สำเร็จการศึกษามีพื้นฐานความรู้และทักษะด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับที่ดี จะมีผลต่อการฝึกและพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพได้ดีเนื่องจากประสบการณ์พบว่า แรงงานส่วนใหญ่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาตรงกับสายธุรกิจค้าปลีก แต่สถานประกอบการสามารถฝึกให้แรงงานที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการพัฒนาตนเองในวิชาชีพให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น



หากสถานศึกษาสามารถวางแผนการจัดระบบการเรียนการสอนที่พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะทำให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของสถานประกอบการหรือความคาดหวังของนายจ้างในตลาดแรงงานได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2562). ช่องว่างทักษะกักันัยยะที่มีต่อการพัฒนากำลังคนของประเทศไทย. คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก : http://www.econ.tu.ac.th/symposium40/paper/003_Symposium40.
- จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และวีณา ต๊ะดี. (2558). ข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทยเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร.
- ชัยลิขิต สร้อยเพชรเกษม. (2555). การวิจัยด้วยวิธีเดลฟาย: การใช้มติสอดคล้องโดยเสียงข้างมาก. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 7(18), 1-13.
- เดลินิวส์. (2560). อาชีวะสนองพระราชดำรัสสอนผู้เรียนมองในเชิงบวก. สืบค้นจาก : <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=47556&Key=hotnews>
- ฉันทวิช วิเชียรพันธ์ และปวีณา จันทร์สุข. (2556). รายงานโครงการพัฒนาเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของเด็กและเยาวชนไทย เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคม อาเซียน. สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน (สสค.).
- ธิดิมา ประภากรเกียรติ. (2548). การศึกษาศาถานภาพและคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิตพัฒนชกการ. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิตพัฒนชกการ. กรุงเทพมหานคร.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2556). จับจ้งหะแรงงานไทยขาขึ้น เรเรียนรู้ รอด ในปี 2556.สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาศระเทศไทย. สืบค้นจาก : <https://tdri.or.th/2012/12/yongyuth-labour/>.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2556). หลายปีกับการมีงานทำที่ถดถอยและการว่างงานที่เพิ่มขึ้น ตลาดแรงงานปีหน้าจะเป็นเช่นไร. สืบค้นจาก : <https://prachatai.com/journal/2017/12/74614>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). แนวโน้มเศรษฐกิจและธุรกิจของไทยในปี 2559. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). การดำเนินธุรกิจในปี 2560. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.
- สุวิมล นาเพ็ญ. (2550). การศึกษาความคิดเห็นเพื่อพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและเอกชนในการจัดการศึกษาศาครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.



อนุศาสตร์ สระทองเวียน. (2553). ธุรกิจค้าปลีกประเทศไทย. วารสารนักบริหาร, 30(3), 134-142.
NRF Foundation. (2005). Retail Management Competency Statements. The National Professional Certification in Retail Management.