

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลและสำรวจลักษณะงานของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สามารถแบ่งได้เป็นสมรรถนะใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบไปด้วย 32 ข้อสมรรถนะที่แบ่งในแต่ละด้านตามลักษณะการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อนำสมรรถนะทั้ง 4 ด้านจัดทำแบบสอบถามเพื่อค้นหาระดับความสำคัญของสมรรถนะ ผลปรากฏว่า สมรรถนะในทุกด้านและทุกหัวข้อของผู้ช่วยผู้จัดการมองเห็นความสำคัญในระดับมาก แสดงถึงความตระหนักในงานของผู้ช่วยผู้จัดการที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น จากสมรรถนะที่ผ่านการสำรวจผ่านแบบสอบถามในทั้ง 4 ด้านซึ่งประกอบไปด้วย 32 ข้อสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องกับความตระหนักถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้จัดการ และยังสามารถนำข้อมูลส่วนนี้ไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทเพื่อให้สมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการนั้นอยู่ในระดับมากที่สุดได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น เมื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าสมรรถนะทั้ง 4 ด้านซึ่งประกอบไปด้วย 32 ข้อสมรรถนะ ของสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบัน ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าทางบริษัทสามารถที่จะสร้างตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะให้พนักงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการให้อยู่ในระดับมากที่สุดได้ และเช่นเดียวกันกับการพัฒนาผู้ช่วยผู้จัดการให้มีสมรรถนะตามความสำคัญที่มากขึ้นได้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นภายใต้การบริหารของบริษัท หอยส์ มินิสโตร์ จำกัด ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน จำนวน 570 คน จากจำนวนสาขาของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้งหมด 285 สาขา โดยส่งแบบสอบถามและได้รับความร่วมมือในการตอบกลับ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 561 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.42 แต่มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 425 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 74.56

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ (1) การวิเคราะห์งานผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 100 คน เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อภารกิจ (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการทางสถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะทางประชากรและข้อมูลพื้นฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ โดยใช้การวิเคราะห์ค่า t (t-test)

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทั้ง 4 ด้าน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันทั้ง 4 ด้านของผู้ช่วยผู้จัดการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลของการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น แบ่งตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นมีความแตกต่างกัน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะทางด้านความรู้ที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นและที่มีใน

ปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 หัวข้อ คือความรู้ในสินค้าและบริการ และความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความรู้ในสินค้าและบริการเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อย่อยเรื่องสามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีสมรรถนะนี้้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ($D = .09, t = 2.75$) สาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากภาวะของผู้ช่วยผู้จัดการ เมื่อวิเคราะห์จากอายุของประชากรที่ศึกษาครั้งหนึ่งมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งอาจส่งผลต่อภาวะต่อการทำงานที่มีน้อยเกินไปและทำให้ความต้องการที่จะเรียนรู้งานน้อยลงไป ขาดสารหรือคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและการทำงานที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นประจำจึงถูกละเลยหรือมองข้ามไป หรืออีกสาเหตุคือเกิดจากผู้สอนงานหรือผู้ที่มีหน้าที่สื่อสารให้ความรู้ ผู้จัดการร้านหรือตัวแทนสินค้าหรืออุปกรณ์ในร้านมีทักษะในการสอน หรืออาจมีความรู้ไม่มากพอที่จะสอนงานให้กับผู้ช่วยผู้จัดการได้ ทำให้มีความรู้ที่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นมีความแตกต่างกัน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยสมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะหัวข้อ การจัดการกับความเร่งด่วนของงานเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อย่อย เรื่องให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีสมรรถนะข้อนี้้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ($D = .08, t = 2.28$) เนื่องจากจำนวนพนักงานร้านไม่เต็มอัตราที่กำหนด ทำให้ผู้ช่วยผู้จัดการไม่สามารถที่จะทำงานตามกำหนดเวลาได้ และไม่มีโอกาสที่จะให้คำปรึกษาหรือสอนพนักงานในหลักการละขั้นตอนการทำงานได้เต็มที่เพราะต้องทำภารกิจเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่สำคัญเป็นอันดับต้นก่อน และภารกิจในงานวิเคราะห์การขายเป็นหน้าที่ของผู้จัดการร้านทำเพียงผู้เดียว

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นมีความแตกต่างกัน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ช่วยผู้จัดการมีสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันนั้นอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะด้านทักษะเป็นรายหัวข้อ พบว่าด้านการใช้เครื่องมือ มีหัวข้อย่อย เรื่องเข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีสมรรถนะข้อน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ($D = .06, t = 2.00$) เมื่อความรู้ และความสามารถของผู้จัดการไม่ได้มีมากพอที่จะทำให้เกิดความชำนาญในเรื่องเครื่องมือภายในร้านทั้งความรู้เบื้องต้นและการใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาอาศัยการแก้ไขจากส่วนกลางบริษัทเพียงอย่างเดียว และเหตุของพนักงานที่ไม่เต็มอัตราทำให้การแบ่งเวลาทำงานทำได้ยาก การสื่อสารระหว่างพนักงานจึงน้อยลงเพราะต่างมุ่งทำงานให้เสร็จตามเวลา

สมมติฐานข้อที่ 4 สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นมีความแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต้องมีและที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 หัวข้อ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พบว่าหัวข้อย่อย เรื่องพูดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่นๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีสมรรถนะข้อน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ($D = .07, t = 2.33$) สาเหตุอาจมาจากหลักสูตรของการอบรมมีเพียงหลักสูตรมาตรฐานในการทำงานทั่วไปไม่ได้มีส่วนอื่นๆ แทรกให้เสริมหรือพัฒนาตัวของผู้ช่วยผู้จัดการ ให้มีศักยภาพสูงขึ้นและการศึกษางานในร้านที่มีความแตกต่างกันเนื่องจากบางครั้งการปรับตำแหน่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน และระบบการทำงานที่เปลี่ยนตามลักษณะของผู้จัดการร้านหรือฝ่ายบริหารปฏิบัติการที่ควบคุมดูแลร้าน

ปัญหาและข้อจำกัดในการศึกษา

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามบางคน ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการตอบแบบสอบถามโดยจะเห็นได้จากกรอกข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนทุกคำถาม หรือตอบเพียงส่วนเดียวหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของแบบสอบถาม หรือเว้นว่างแบบสอบถาม ซึ่งอาจเกิดจากในขั้นตอนการกระจายแบบสอบถามนั้น ตัวแทนของบริษัทที่เป็นผู้นำไปแจกจ่ายให้ไม่ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการศึกษาศึกษาในครั้งนี้ และอีกสาเหตุหนึ่งคืออาจใช้เวลาในการกรอกแบบสอบถามแค่ในเวลาปฏิบัติงานที่ร้าน ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ต้องรับผิดชอบในเวลางานและไม่ได้นำแบบสอบถามไปกรอกนอกเวลาทำงาน ทำให้แบบสอบถามที่ส่งมานั้นขาดความสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้

การศึกษาครั้งนี้สมรรถนะที่มีในปัจจุบันและสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามยังมีสมรรถนะบางข้อที่ยังต่ำกว่าเกณฑ์และสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน ยังมีได้อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในทุกด้านของผู้ช่วยผู้จัดการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้การพัฒนาสมรรถภาพในแต่ละด้านนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควรมีการดำเนินการดังนี้

1. ฝ่ายงานบุคคล แก้ไขปัญหาที่พบในปัจจุบันก่อนคือ นำข้อมูลที่ได้จากผลวิจัยในครั้งนี้ไปวางแผนในการสอบคัดเลือกและปรับเกณฑ์การคัดเลือกในการปรับขึ้นตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ เพื่อผู้ที่ขึ้นตำแหน่งได้นั้นมีความเหมาะสมในการทำงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการมากขึ้น และมีคุณสมบัติและสมรรถนะครบถ้วนที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนางานในอนาคต และเก็บรวบรวมข้อมูลในการคัดเลือกดังกล่าวเพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติการหรือฝ่ายพัฒนาบุคลากรได้ทราบถึงระดับของความสามารถพนักงานในปัจจุบัน

2. ฝ่ายพัฒนาบุคลากรสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับการอบรมให้เข้ากับสมรรถนะของพนักงานในปัจจุบัน เช่น อาศัยแผนระยะสั้นให้ผู้ช่วยผู้จัดการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ต้องได้รับการอบรมสมรรถนะต่าง ๆ ในทุกด้านเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาศัยการแบ่งกลุ่มเพื่ออบรมให้ครบถ้วน และเพื่อให้อัตราพนักงานการทำงานที่ร้านได้ตามปกติหรือเกิดปัญหาน้อยที่สุดระหว่างการอบรม และแผนระยะยาวในระดับผู้จัดการก่อนจะขึ้นตำแหน่งต้องผ่านการอบรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะในระดับผู้ช่วยผู้จัดการและเกิดการพัฒนาจนมีความเหมาะสมในระดับผู้จัดการ และในระดับพนักงานทั่วไปต้องจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและ

สมรรถนะในตัวของพวกเขาให้มีการเติบโตและพัฒนาเพื่อที่จะพร้อมปรับขึ้นตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ และในพนักงานทุกระดับต้องมีการอบรมเพื่อสร้างความรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามาและอบรมเพื่อทบทวนสมรรถนะที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันเป็นระยะเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และยังสามารถเก็บข้อมูลในการอบรมแต่ละระดับเพิ่มเติมเพื่อหาหลักสูตรที่จะอบรมให้เข้ากับกลุ่มพนักงานที่ขาดสมรรถนะอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่ออบรมเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดสมรรถนะในระดับเดียวกัน

3. ฝ่ายปฏิบัติการ ในส่วนของฝ่ายบริหารปฏิบัติการต้องจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านต่าง ๆ และลักษณะงานที่มีความเฉพาะตัวให้เป็นผู้ที่สร้างความชำนาญให้กับพนักงานทั้งในระดับผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการ โดยแบ่งหรือปรับให้แต่ละร้านสาขามีผู้ชำนาญงานอย่างน้อย 1 คนเพื่อให้ความรู้และสอนงานให้กับคนอื่น ๆ และฝ่ายปฏิบัติการนั้น สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้กับพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในร้านสาขา ได้แก่ การประชุมที่จัดขึ้นในทุกสัปดาห์เมื่อมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ หรือ ระบบขั้นตอนการทำงาน หรือ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เพิ่มเติมในร้านสาขา ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถถ่ายทอดหรือแนะนำการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีความเข้าใจในสิ่งนั้นตรงกัน เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามเมื่อพนักงานมีข้อสงสัยหรือมีความเห็นที่ไม่ตรงกันเกิดขึ้น ซึ่งจะทำการดำเนินการต่าง ๆ ภายในร้านสาขามีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถสอนหรือถ่ายทอด ความรู้ให้กันและกันในสถานที่ทำงานได้ เพราะนอกเหนือจากการอบรมจากบริษัทแล้วการฝึกอบรมในงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างสมรรถนะให้เกิดขึ้นเท่าเทียมกันในพนักงานที่ปฏิบัติงาน

ในการพัฒนาตนเองของผู้ช่วยผู้จัดการนั้นต้องตระหนักถึงความสำคัญในการทำงาน และต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่และนำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. ในการปฏิบัติงานควรมีการศึกษาความรู้อยู่เสมอเนื่องจากข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานหรือบริษัทส่วนกลาง จะมีข้อปฏิบัติระบุให้ทราบถึงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานในร้าน รวมไปถึงคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่ประจำร้าน ที่มีเนื้อหาครอบคลุมในการทำงานทั้งบุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า และการใช้เครื่องมือในร้าน ซึ่งการหาความรู้ที่มีอยู่ใกล้ตัวเป็นประจำจะสร้างให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆมากขึ้น

2. การขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร หรือความรู้เรื่องอื่น ๆ จากเพื่อน พนักงานด้วยกัน ล้วนสร้างความเข้าใจได้ง่ายกว่าการอ่านคู่มือเนื่องจากบุคคลที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นสามารถยกตัวอย่างในลักษณะต่าง ๆ ให้เห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือสามารถปฏิบัติเป็นตัวอย่างให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

3. หลักสูตรที่ทางฝ่ายพัฒนาบุคลากรจัดขึ้นล้วนมีความสำคัญต่อการทำงาน ควรได้รับการฝึกอบรมให้ครบทุกหลักสูตรและหากมีข้อคำถามเกิดขึ้นสามารถขอคำชี้แจงได้จากการฝึกอบรมทันที หรือสามารถฝากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อให้ทางผู้อบรมหาคำตอบที่ถูกต้องเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของผู้ช่วยผู้จัดการ ในอนาคตสามารถนำการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันขยายผลศึกษาในพนักงานกลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้จัดการ พนักงานทั่วไป หรือ พนักงานในสายงานสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้บริษัทสามารถวางแผนเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในบริษัทได้

2. ในการทำวิจัยครั้งนี้มีอุปสรรคในเรื่องของลักษณะของแบบสอบถาม จึงต้องมีการปรับปรุงให้ข้อคำถามหรือสิ่งที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทำให้ง่ายขึ้น ปรับให้ข้อความมีความชัดเจนหรือใช้ภาษาที่ง่ายขึ้น และเรื่องของการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม สถานที่อยู่ห่างไกลอาจทำให้ใช้เวลามากขึ้น หรือสูญหายระหว่างการเก็บรวบรวม อาจปรับเป็นการใช้แบบสอบถามออนไลน์ แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงเครื่องมือของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ว่าสะดวกต่อการตอบแบบสอบถามออนไลน์หรือไม่ หรือหาช่องทางที่จะสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ในอนาคตควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติงาน เช่น สภาพร้านสะดวกซื้อมีส่วนที่เอื้ออำนวยหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เช่น โครงสร้างของสถานที่ ลักษณะของอุปกรณ์ ความยุ่งยากในการใช้เครื่องมือ หรือ ลักษณะของพนักงาน เช่น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงแรงส่งเสริมหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น