

การสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

Recruitment of Convenience Store Employees in the Northeastern Region of
CP All Public Company Limited

สุพิชชา อุ่มมี

Supitcha Aommee

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Khon Kaen University

E-mail: supitchaao@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการสรรหาของการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ พบว่า สถานการณ์โควิด – 19 ส่งผลให้บริษัทมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนวิธีการสรรหา โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหา เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างตามมาตรการของรัฐ จึงมีปัญหาเรื่องระบบอินเทอร์เน็ต การสื่อสาร

2. กระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ พบว่า บริษัทมีกระบวนการสรรหาบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กร โดยมีการกำหนดข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานและด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่าน Social Media เป็นการสรรหาผ่าน Facebook, LinkedIn, Line Jobs เป็นต้น

คำสำคัญ: การสรรหา; ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ; บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

Abstract

The purpose of this research was to study the problem and recruitment process of convenience store employees in the Northeastern region of CP All Public Company Limited.

It was qualitative research. Data were collected by interviewing 4 key informants using the instrument, an structured interview form, and analyzed by content analysis method. The results of the research found that:

1. Problems in recruiting convenience store employees were found that the COVID-19 situation has resulted in the company's policy to change the recruiting method by bringing technology to use in recruiting in order to maintain the distance according to the measures of the state. Therefore, there is a problem with the internet and communication system.

2. In the process of recruiting convenience store employees, it was found that the company had a recruiting process in line with its vision, organization mission, and general information about the job determined, the characteristics of the person who is suitable for the job, and the description of the position. The COVID-19 situation has resulted in the recruiting method having changed to online as social media recruiting through Facebook, LinkedIn, Line Jobs, etc.

Keywords: Recruitment; Northeastern Region; CP All Public Company Limited

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของสถานการณ์บ้านเมือง ภาวะเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้มีความทันสมัยและสามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในการเข้าทำงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการในการสรรหาคัดเลือกให้ผ่านตามเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการเข้ามาทำงาน โดยนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2561 อ้างถึงใน ศยามินทร์ จันทะคัด, 2564: 38) ระบุว่ากระบวนการสรรหาและการคัดเลือกผู้สมัครต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกให้ชัดเจน และดำเนินการคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุไว้ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะตรงกับลักษณะงานซึ่งรูปแบบการสรรหาในปัจจุบันและอนาคตยังคงมี 2 รูปแบบ คือ การสรรหาภายในหน่วยงานและการสรรหาภายนอกหน่วยงานแต่ในอนาคตควรให้ความสำคัญกับการสรรหาภายนอกแบบเชิงรุกด้วยการเข้าไปหาในพื้นที่การศึกษา (รูปแบบแมวมอง) หรือการจ้างซ้ำ สำหรับบุคลากรเดิมที่มีความรู้ความสามารถแม้ว่าจะลาออกหรือเกษียณอายุ

สำหรับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นแหล่งกำลังแรงงานสำคัญของประเทศ เนื่องจากมีประชากรมากถึง 1 ใน 3 ของประเทศ โดยประชากร 9.3 ล้านคนอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งทำงานในภาคเกษตรกรรม นอกจากนี้แรงงานจำนวนมากยังกระจายไปทำงานใน หัวเมืองหลักต่าง ๆ ของประเทศ ดังนั้นแรงงาน

จึงมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย จากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้แรงงานจำนวนมากถูกเลิกจ้างและย้ายกลับถิ่นภูมิลำเนา แต่ความสามารถของภาคเกษตรกรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการดูดซับแรงงานลดลงเมื่อเทียบกับในอดีต เนื่องจากรูปแบบการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเปลี่ยนไปจากเดิมที่เกษตรกรหรือครอบครัวเป็นเจ้าของที่ดินกลายเป็นผู้เช่าหรือรับจ้างทำการเกษตรและส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงผู้ผลิตต้นน้ำ (สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นที่รู้จักกันดีในชื่อเดิมคือ บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Retailing) ในลักษณะร้านสะดวกซื้อ จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และการให้บริการต่างๆ มีต้นกำเนิดจากสหรัฐอเมริกา ซึ่งเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ซื้อสิทธิประกอบกิจการ (License) ภายใต้ชื่อเครื่องหมายการค้า “7-Eleven” เปิดสาขาแรกในเมืองไทยเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2532 ปัจจุบันมีร้านสาขาระบายทุกภูมิภาคทั่วไทยจำนวน 34,147 สาขา (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6)

เนื่องจากร้านค้าปลีกมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องครอบคลุมพื้นที่ 76 จังหวัด กลไกในการบริหารกำลังคนจึงเป็นความท้าทายที่สำคัญขององค์กร และเนื่องจากซีพี ออลล์ เป็นธุรกิจบริการที่คนเป็นกลไกสำคัญ ดังนั้นระบบบริหารบุคคลจึงออกแบบให้เชื่อมโยงและสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร โดยมุ่งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอยู่เสมอ และมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6)

ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรนั้นบริษัทซีพี ออลล์ ใช้กลยุทธ์การ สรรหาบุคลากรเชิงรุก ซึ่งกำหนดจากแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระดับบริษัท ถ่ายทอดเป็นแผนอัตรากำลังคนระบุใน HR Plan โดยมีเป้าหมายในการสรรหาพนักงานให้เพียงพอ ทันเวลาในทุกพื้นที่ โดยใช้กลยุทธ์ที่เรียกว่า “ใช้ทุกช่องทาง ทุกโอกาส ทุกสถานการณ์ในการสรรหาบุคลากรอย่างมีจรรยาบรรณ” โดยสมาชิกในทีมงานทรัพยากรบุคคลด้วยร่วมกันเสนอแนวคิดในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดวิธีการที่แตกต่างกันเป็นโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการช่วยเหลือเพื่อนหางาน ศูนย์ให้ข้อมูลสมัครงาน 24 ชั่วโมง โครงการคนชนคน เครือข่าย อบต./ผู้นำชุมชน ฯลฯ ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรนั้น ทีมงานทรัพยากรบุคคลแยกได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานให้ร้านสาขาสารดำเนินการเองได้ เพื่อให้ทันต่อความต้องการ โดยกำหนดการตรวจสอบคุณสมบัติและแนวทางในการสัมภาษณ์อย่างชัดเจน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6)

บทความวิจัยนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาศึกษาการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนากระบวนการในการสรรหาพนักงานร้านสะดวก เพื่อตอบสนองตามความต้องการขององค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษากระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ 1) มีความสนใจและยินยอมให้ข้อมูล 2) เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการสรรหาและปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี 3) สังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคล 4) เป็นผู้ดูแล บริหารจัดการด้านการสรรหาบุคลากรตามพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยในการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนั้น มีแบบสัมภาษณ์ 1 ชุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ
2. ท่านคิดว่าสถานการณ์ปัจจุบันมีผลกระทบต่อกระบวนการสรรหามากน้อยเพียงใด
3. ท่านดำเนินการจัดการปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้ออย่างไร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. ท่านคิดว่าการสรรหาแบบใดสะดวกต่อการสรรหาในขณะนี้
2. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติของพนักงานร้านสะดวกซื้อไว้อย่างไร
3. มีปัจจัยใดบ้างที่หน่วยงานนำมาประกอบการสรรหาในการรับเข้าทำงาน
4. แนวทางการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อควรเป็นแนวทางใด และหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยน

วิธีการสรรหาอย่างไรบ้าง

นอกจากนี้ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบคุณภาพโดยใช้การคำนวณโดยดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ซึ่งจะให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณาและประเมินว่าคำถามแต่ละข้อมีความชัดเจนและสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และเมื่อนำข้อคำถามทุกข้อมารวมกันแล้วครอบคลุมทุกองค์ประกอบของแนวคิดนั้นหรือไม่ วิธีการให้คะแนนในช่วง 1-4 โดย

- 1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ
- 2 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการเล็กน้อยควรปรับปรุง

อย่างมาก

- 3 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามค่อนข้างสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการควร

ปรับปรุงเล็กน้อย

- 4 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

โดยดัชนีความตรงตามเนื้อหา มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ซึ่ง 0 หมายถึง เครื่องมือไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการและ 1 เครื่องมือสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพควรมีค่า CVI ไม่ต่ำกว่า 0.08 (จิตติรัตน์ แสงเลิศอูทัย, 2558; นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2565) ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยได้ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) 1.00

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ศึกษาจากเอกสาร กฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ ผลงานวิจัย และบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา

3.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ถึงบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อกำหนดวัน เวลาสำหรับการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ทางหน่วยงานในการนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบ และก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่าจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการ ทั้งนี้ข้อมูลจะเป็นการสรุปบรรยายในภาพรวมเท่านั้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามคำถามจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

4.2 นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

4.3 ผู้วิจัยทำการบรรยายถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดในรายงานการวิจัยใช้ถ้อยคำที่ละเอียด โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ขั้นตอนการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปเรียบเรียงเป็นข้อมูลเชิงบรรยายเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบแบบแผน

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า วิธีการสรรหาบุคลากรมีหลากหลาย ตั้งแต่ช่องทางการประกาศรับสมัครงาน ไปจนถึงสื่อสำหรับประกาศรับสมัครงานตามยุคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยช่องทางการสรรหาประกอบด้วย ช่องทางการสรรหาจากแหล่งประกาศผ่านสื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ช่องทางการสรรหาปิดประกาศรับสมัครงานภายในบริษัท เป็นการสรรหาจากแหล่งภายในองค์กรที่มีความรู้ ความสามารถ โดยการประกาศรับสมัคร ซึ่งจะเป็นโยบายการส่งเสริมคนภายในองค์กร เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้คนภายในองค์กร ช่องทางการสรรหาประกาศรับสมัครงานในหนังสือพิมพ์ ช่องทางการสรรหาประกาศสื่อออนไลน์ ช่องทางวิธีส่งผู้สรรหาเดินทางไปรับสมัคร คือ ส่งนักสรรหามาทำการสอบสัมภาษณ์หรือทดสอบนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยในช่วงที่นักศึกษา กำลังจะจบการศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลอธิบายถึงปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อไว้ว่า “อุปสรรคในการสรรหา พนักงานร้านสะดวกซื้อเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการการสรรหา จากการรับสมัครแบบเดินทางมาสมัครตามหน้าร้านเป็นการออนไลน์มากขึ้นมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารผู้สมัครไม่ทราบถึงภาระงาน ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตและเสียงการโดนปฏิเสธการเข้าทำงาน” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564) นอกจากนี้ยังระบุเพิ่มเติมว่า “การแข่งขันในด้านตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้คนสามารถเลือกงานได้ พนักงานที่มาสมัครขาดความเข้าใจยังไม่ทราบถึงสวัสดิการที่จะได้รับ จากประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับเงินวันต่อวัน ซึ่งในส่วนนี้ทำให้มีการลาออกอยู่เรื่อยๆ” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ตุลาคม 2564)

2. กระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการคัดเลือกพนักงานร้านสะดวกซื้อ เพื่อมาปฏิบัติในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีการออกนอกพื้นที่เพื่อไปรับสมัครตามสาขาที่เปิดใหม่ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ระบุวัน เวลา ที่ชัดเจน และยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนที่อยู่ใกล้กับร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้บริษัทมีการออกนโยบายปรับเปลี่ยนวิธีการรับสมัครจากเดิมที่เป็นการออกนอกพื้นที่พบปะผู้รับสมัคร เป็นการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ เพื่อปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ทั้งนี้บริษัทได้มีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติ ในการพิจารณาคัดเลือกในการรับเข้าทำงาน โดยบริษัทได้กำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ 1. ชาย / หญิง 2. รักงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3. รักความสะอาด มีความละเอียด รอบคอบ 4. มีวิสัยทัศน์ที่ดีต่องานบริการ 5. สามารถทำงานเป็นกะได้ 6. วุฒิ ม.3 ขึ้นไปปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหาหรือระบบการจัดการรับสมัครงาน ด้วยการนำซอฟต์แวร์เข้ามามีส่วนในการปรับปรุงกระบวนการสรรหา โดยใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์และทำงาน และด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่าน Social Media เป็นการสรรหาผ่าน Facebook, LinkedIn, Line Jobs เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ คือ สถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลให้บริษัทมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนวิธีการสรรหา โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหา เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างตามมาตรการของรัฐ โดยชฎานุช สิทธิถาวร (2560) ระบุว่า การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการสรรหาพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ หลายองค์กรโพสต์เปิดงานในเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลตำแหน่งงาน เป็นช่องทางที่ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการโฆษณาแบบดั้งเดิม และโฆษณาได้อย่างรวดเร็ว มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วในปริมาณที่มากขึ้น รูปแบบการสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมจากผู้หางาน อย่างไรก็ตามเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน บริษัทมักจะมีอุปสรรคในเรื่องระบบอินเทอร์เน็ต การสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการดำเนินการจัดการปัญหาจะต้องมีการวางแผนการสรรหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการสรรหาคัดเลือกที่ก่อให้เกิดความล่าช้า เป็นการลดขั้นตอนการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศยามินทร์ จันทะคัด (2564) ที่ผลการศึกษา พบว่า อุปสรรคของการสรรหาและคัดเลือกบุคคล คือ การใช้สื่อและช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลไม่ทั่วถึงและครอบคลุม

2. กระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการสรรหาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยปรับเปลี่ยนการสรรหาเป็นการสรรหาในรูปแบบแบบออนไลน์ เพื่อเป็นปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ

ในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ ทางบริษัทได้มีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติ ในการพิจารณาคัดเลือกในการรับเข้าทำงาน โดยบริษัทได้กำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ 1. ชาย / หญิง 2. รักงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3. รักความสะอาด มีความระเอียด รอบคอบ 4. มีวิสัยทัศน์ที่ดีต่องานบริการ 5. สามารถทำงานเป็นกะได้ 6. วุฒิ ม.3 ขึ้นไป สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2559) ที่ระบุว่า การสรรหาและเลือกสรรกำลังคนคุณภาพหรือ “คนที่ใช่” นอกจากต้องคำนึงและประเมิน ความสามารถและ ผลการปฏิบัติงานใน “ปัจจุบัน” แล้ว “ศักยภาพ” โดยมีการกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกถึง การปฏิบัติงาน และกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงศักยภาพ ควรถูกกำหนดให้เป็นความสามารถของบุคคลและความตั้งใจ และสมัครใจในการเรียนรู้จากประสบการณ์และในการนำความรู้และทักษะที่มีไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ ใหม่ที่มีระดับความท้าทายที่สูงขึ้น

ทั้งนี้บริษัทมีกระบวนการสรรหาบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กร โดยมี รายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน คือคำอธิบายลักษณะงาน ที่จำเป็นต้องเขียนไว้ เพื่ออธิบายเนื่อ งานว่าต้องการบุคคลลักษณะไหนทำงาน มีความรู้ ทักษะด้านไหน กิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน ประกอบด้วยภารกิจ ที่เกี่ยวกับงาน เป็นข้อมูลรายละเอียดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานกระบวนการในการปฏิบัติภารกิจของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบเพื่อใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ (2555 อ้างถึงใน ฉัตรวีณา เอื้อแท้, 2559: 15) ที่กล่าวว่า “การ สรรหา” หมายถึง กระบวนการกำหนดคุณสมบัติ กระบวนการค้นหาและจงใจบุคคลที่มีความสามารถมาบรรจุ ในตำแหน่งที่ว่าง โดยการสรรหาบุคคลจะพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพเหมาะสมกับ ตำแหน่ง ซึ่งการสรรหาจะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และวิธีการที่จะดึงดูดคนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ องค์กรมากที่สุด

2. กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง คุณสมบัติทางสติปัญญา เช่น อายุ ระดับ การศึกษา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความรู้ในการวิเคราะห์สถิติ คุณสมบัติด้าน ทักษะ คือ ความชำนาญในงานที่เกิดประโยชน์ต่องาน มีความรอบรู้ในงาน เป็นต้น คุณสมบัติทางกายภาพ เช่น การตัดสินใจ การให้บริการ การสื่อสารที่ดี บุคลิกภาพ เป็นต้น โดยบริษัทกำหนด 5 Principles : วัฒนธรรมที่ พนักงานทุกคนต้องมี (Must) A – C – I – O – T ซึ่งได้แก่ A (Achievement Orientation) - รักงาน : มี ความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย C (Customer Service Orientation) - รักลูกค้า : ให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด I (Integrity) - รักคุณธรรม : มีพฤติกรรมสุจริต ซื่อสัตย์โปร่งใส O (Organizational Commitment) - รักองค์กร : จงรักภักดีต่อองค์กร T (Teamwork and Cooperation) - รักทีมงาน : ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาคุณลักษณะของบุคคล จึงใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญและเป็นที่ นิยมใช้ในการเลือกสรรบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนเนื่องจากใน

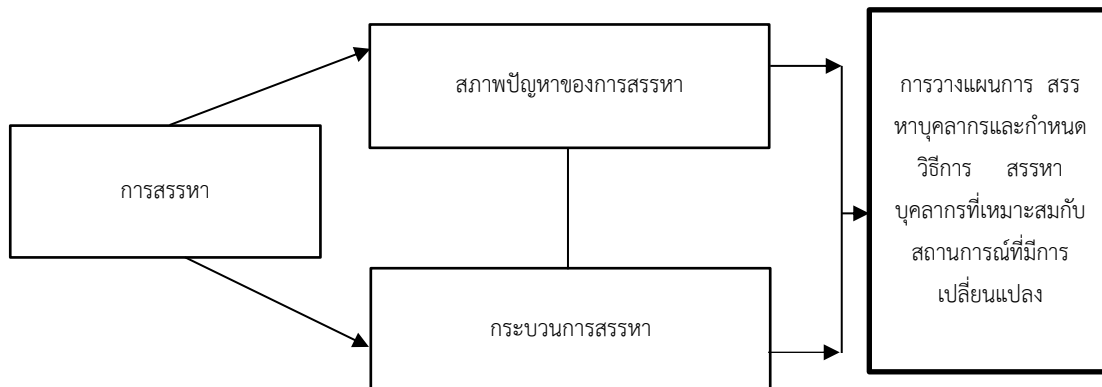
กระบวนการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างงานและผู้สมัครงานจะมีโอกาสได้พบปะและพูดคุยกันและการสัมภาษณ์ยังเป็นช่องทางให้ผู้จ้างงานสามารถสืบค้นได้ด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่น ทักษะการพูดและการฟัง เป็นต้น นอกจากนี้การสัมภาษณ์ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ต้องการการสามารถใช้เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้จ้างงานและผู้สมัครงาน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้โดยการสัมภาษณ์ที่ดีจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานหรือบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์จะเข้าสู่องค์กรได้รู้จักเกิดความเข้าใจรวมทั้งเกิดความประทับใจต่อองค์กรโดยทางหน่วยงานใช้การสัมภาษณ์แบบออนไลน์

3. กำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาตามตำแหน่งงาน เช่น บางกรณีอาจจะกำหนดไว้ คือ การศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม สมรรถภาพทางร่างกาย ความรับผิดชอบ การสื่อสาร บางกรณีอาจกำหนดเพียงความรู้ ความสามารถขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ตันย เสรีไพศาล (2558) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจเข้าทำงานกับบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี สถานภาพโสด/อยู่ด้วยกันหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ไม่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีประสบการณ์ทำงานและสมัครงานที่อาคาร ซีพี ทาวเวอร์ 1 ผู้สมัครงานมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมและด้านภาพลักษณ์สถาบันองค์การ

ปัจจุบันบริษัทมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการสรรหาหรือระบบการจัดการรับสมัครงาน ด้วยการนำซอฟต์แวร์เข้ามามีส่วนในการปรับปรุงกระบวนการสรรหา โดยใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์และทำงาน และด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา (พัชรภา โพธิ์อ่อง, 2561)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลจากการวิจัยนำไปสู่การได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาของการสรรหาและกระบวนการสรรหาพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในการนำข้อมูลไปวางแผนการสรรหาบุคลากรและกำหนดวิธีการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือในกรณีที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในขั้นตอนของการสรรหาซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสำหรับการสรรหาแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและรองรับในยุคดิจิทัลให้มีความแตกต่างจากการสรรหาแบบเดิมที่มุ่งเน้นค้นหาบุคลากรจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นการให้ความสำคัญกับการสรรหาแบบออนไลน์และเป็นการสรรหาแบบเชิงรุกมากขึ้น สรุปดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต หน่วยงานควรสนับสนุนการติดตั้งระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรต่อการใช้งาน

1.2 ด้านขั้นตอนการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการประกาศผลผู้ผ่านการคัดเลือก หน่วยงานควรจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้ผ่านการคัดเลือกไว้ เพื่อป้องกันการถูกปฏิเสธ และลดระยะเวลาในการเริ่มกระบวนการสรรหาใหม่และประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร

1.3 ด้านบทบาทของผู้สรรหา ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานและรายละเอียดของงานเพิ่มเติม ศึกษาวิธีการใหม่และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสรรหาเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการจัดการปัญหาการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อภายใต้สถานการณ์โควิด-19

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร

2.3 ควรทำการวิจัยแบบผสมผสานวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การสรรหาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. วารสารบัณฑิตศึกษา. 12 (58), 13-24.

- ชฎานุช สิทธิถาวร.(2560). การศึกษาช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจ
คอนแทคเซ็นเตอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา. วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระ
เกียรติจังหวัดนครราชสีมา.
- ตนัย เสรีไพศาล. (2558). ภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจเข้าทำงานกับบริษัทซีพี
ออลล์ จำกัด (มหาชน). ม.ป.ท.
- ฉัตรวีณา เอื้อแท้. (2559). เปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุกระหว่างภาครัฐกับ
ภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. ขอนแก่น: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัชรภา โพธิ์อ่อง. (2560). เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคคลใน
องค์กรธุรกิจค้าปลีก. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศยามินทร์ จันทะคัด. (2564). กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของแผนกบริหารงานบุคคลของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตขอนแก่น. วารสารบริหารการศึกษา มมร.วิทยา
เขตร้อยเอ็ด. 1 (2), 32-40.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2559). คู่มือการสรรหาและคัดเลือกข้าราชการเพื่อเข้าสู่ระบบ
ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2564 จาก
<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/toolkit>
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2551). กรณีศึกษา BEST PRACTICES TQC Winner 2006. กรุงเทพฯ:
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). การสร้างงานและพัฒนาทักษะ
แรงงานในบริบทภาคอีสาน. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2565 จาก
<https://www.pier.or.th/forums/2020/14/>