

ชื่อเรื่อง การศึกษาแนวทางการยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี

ชื่อผู้วิจัย รมิดา กาญจนวงษ์, จรินทร์ ปิยามรัมย์และนาวิ เปลี่ยวจิตร

หน่วยงาน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปีงบประมาณ 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์งานวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาผลกระทบด้านแรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในภาวะโควิด 19 3) เพื่อศึกษาแนวทางการฝึกอบรมยกระดับทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ เอกสารงานวิจัยของหน่วยงาน ข้อมูลจากเว็บไซต์ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัด จันทบุรี จำนวน 8 คน โดยสุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 2 คน จากผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกและจดทะเบียนกับพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ 1. สมาคมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับ 2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ประกอบการธุรกิจอัญมณีและของดีเมืองจันท 3. กลุ่มสมาคมผู้ผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ 4. กลุ่มชมรมคัลเลอร์อัญมณีและเครื่องประดับจันทบุรี และสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และกลุ่มผู้มีประสบการณ์และผู้เกี่ยวข้องในการขายสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับหน้าร้าน อาทิ กลุ่มสมาคมฯ, กลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 ท่าน โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ 1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน คือ สมรรถนะขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ ซึ่งต้องเริ่มจากการสร้างให้เกิดความรัก ศรัทธาในอาชีพ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาในสายอาชีพที่ชัดเจนเป็นลำดับแรก โดยการปลูกฝัง ส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์ตรง จึงมักพบว่าการสร้างพนักงานซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับจะพัฒนาจากระบบความสัมพันธ์ในกลุ่มเครือญาติเป็นสำคัญ และ 2) สมรรถนะในงาน (Job Competency) เป็นความสามารถที่ถูกกำหนดขึ้นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ สำหรับข้อค้นพบสมรรถนะในงานสำหรับทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจและศาสตร์ของอัญมณีและเครื่องประดับและทักษะการขาย ทั้งออฟไลน์และออนไลน์

ทางด้านผลกระทบแรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในภาวะโควิด 19 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับผลกระทบทางธุรกิจไม่แตกต่างจากก่อนเกิดสถานการณ์โควิด 19 มากนัก ด้วยลักษณะการประกอบการที่เน้นซื้อ-ขายกับลูกค้าประจำยังคงมีความต่อเนื่อง และได้เพิ่มการรับซื้อวัตถุดิบจากผู้ค้ารายย่อยมาเก็บไว้ผลิตเพื่อแก้อุปสรรคหลังสถานการณ์คลี่คลาย และในด้านแนวทางการฝึกอบรมยกระดับทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1) ทศนคติเชิงบวก คือ การตั้งเป้าหมาย ทบทวนความคาดหวัง วางแผนการพัฒนาความก้าวหน้า

ในอาชีพ (Career Development) ขั้นที่ 2) ความรู้ ความเข้าใจศาสตร์อัญมณีและเครื่องประดับ คือ ความเข้าใจในด้านวัสดุศาสตร์ที่นำมาใช้ผลิตตัวเรือน การแยกประเภทของอัญมณี รวมถึงความเข้าใจแหล่งที่มาและกระบวนการได้มาของวัตถุดิบ ขั้นที่ 3) การประเมินลูกค้า คือ การพิจารณาความต้องการและความสนใจของลูกค้า เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานและประสบการณ์ของลูกค้า และขั้นที่ 4) ทักษะการขาย คือ การพัฒนาให้มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listening) และใช้ทักษะการโน้มน้าว (Persuasion) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับอัญมณีและเครื่องประดับ พร้อมสะท้อนทัศนคติ บุคลิกลักษณะ (Lifestyle) ของผู้ขายเพื่อสื่อสารเชิงสัญลักษณ์สร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และการยอมรับจนกลับมาซื้อซ้ำหรือบอกต่อได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการขายผ่านช่องทางออนไลน์

คำสำคัญ: สมรรถนะ, อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

Title Enhancing Labor Skill Competency in Gems and Jewelry Trading: A Case Study of Chanthaburi Province

Researchers Ramida Karnchanawong, Jarinthorn Piyarom and Navee Purejit.

Organization Research and Development Institute, Rambhai Barni Rajabhat University

Year 2022

Abstract

This research investigates guidelines to elevate the competency of labor skills in the realm of Gems and Jewelry trading, focusing on a case study within Chanthaburi Province. The research objectives encompass three facets: 1) examining the imperative for augmenting labor skill competencies in the gems and jewelry trading sector within Chanthaburi Province, 2) studying the impacts of the COVID-19 pandemic on labor within the gems and jewelry industry, and 3) outlining training guidelines aimed at enhancing labor skills in gems and jewelry trading. The qualitative data collection methodology encompasses pertinent research documents, agency research papers, website information, and in-depth interviews. These interviews are conducted with a sample group consisting of eight individuals representing medium and large-sized gems and jewelry businesses in Chanthaburi Province. The sample comprises two participants each from the following groups: The Association of Gems and Jewelry Manufacturers Association Group, the Chanthaburi Gems and jewelry Cluster Club Group, and a focus group involving entrepreneurs registered with the Gems and Jewelry Institute of Thailand, and five experienced individuals engaged in the sale of gems and jewelry are part of the study. The research employs content analysis and verifies data using the Triangulation Method.

The research findings describe two distinctive categories of gems and jewelry trading labor skills competency as follow: 1) Basic Competencies: These fundamental proficiencies serve as prerequisites for successful engagement in gems and jewelry trading. Establishing a sense of passion and faith in a career, alongside defining clear career development goals by embedding it to promote direct experiential learning. This cultivation is often observed to originate within the framework of family relationships, and 2) Job competency: This category pertains to skill sets aligned with the nature of the work. Notably, job competency entails two crucial components: a profound knowledge and understanding of gems and jewelry business and science, as well as effective sales skills, both in offline and online contexts.

For the impact of the COVID-19 pandemic on the gems and jewelry industry, it is evident the small and medium-sized business entrepreneurs have been affected to varying degrees. However, an aspect of business continuity is maintained, particularly through regular customer interactions. These entrepreneurs have adapted by purchasing more raw materials from smaller traders to sustain production for speculative purposes after the pandemic abates. Guidelines aimed at refining labor skills within gems and jewelry trading are outlined in four distinct steps: 1) Positive Attitude: This step underscores the importance of setting goals, reviewing expectations, and planning career development, 2) Knowledge and Understanding: Gaining an in-depth comprehension of materials science crucial for jewelry production and comprehending the sourcing and acquisition process of raw

materials, 3) Customer Evaluation: Prioritizing the needs and preferences of customers and aligning them with the fundamentals and experiences of customers, and 4) Sale Skills: Developing skills such as active listening and persuasive communication to bridge the desires of customers with the offerings of gems and jewelry. These skills are especially relevant when selling through online channels.

Keywords: Competency, Gems and Jewelry industry, Small and Medium Enterprise



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี