



## รูปแบบและแนวทางการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น อย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์และเจ้าหน้าที่สถาบัน เทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

### Pattern and Procedure of Efficient Internship at 7-11 Shop of Panyapiwat Institute of Technology's Staff

ดร.สรียา ชัยรัตนานนท์  
ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา  
สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์  
E-mail: sareeyacha@pit.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาระยะเวลา รูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ 28 คน จากจำนวนผู้ฝึกปฏิบัติงานลงร้านในช่วงปีการศึกษา 2550-2552 จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการฝึกปฏิบัติงานลงร้านที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพควรมีจำนวน 3 วัน โดยฝึกปฏิบัติงานทั้ง 3 กะ (เช้า บ่าย และดึก) กะละ 1 วัน และประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามคุณวุฒิ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่บุคลากรนั้นๆ ทำงานอยู่ รวมทั้งควรให้คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติงานก่อนการเข้าทำงาน เพื่อไม่ให้กระทบกับภาระงานประจำ

**คำสำคัญ:** การฝึกปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

## Abstract

This research is to study appropriate period, program and process for efficient internship at Seven-Eleven Shop for Panyapiwat Institute of Technology's staff. The survey research methodology was applied using questionnaire responded by 28 staff, out of 30, who performed their internship during academic year from 2007 to 2009. The results from this study show that three-day internship period with three different shifts work: day, afternoon, and night shift are appropriate and efficient. Moreover, jobs during internship should be assigned based on the staff educational level, position and their responsibility. In addition, the staff's internship should be prior to the start date of their employment in order to avoid work interference.

**Keywords:** efficient internship, Seven-Eleven Shop, Panyapiwat Institute of Technology

## บทนำ

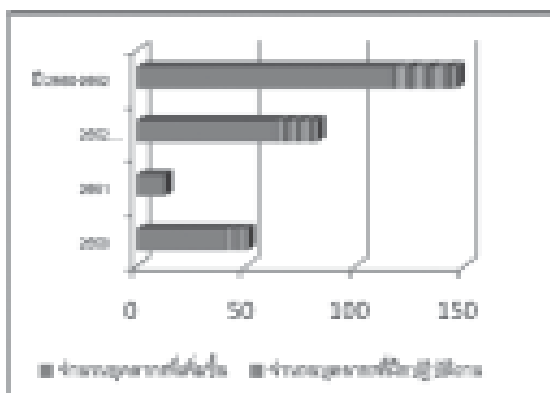
นโยบายของบริษัทในเครือบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้รับการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะของธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในด้านของการบริหาร และการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานสายสำนักงานกับพนักงานสายร้าน ซึ่งกำหนดให้พนักงานเข้าใหม่ในทุกระดับ รวมถึงพนักงานที่

โอนย้ายมาทำงานกับบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม โดยกำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นระยะเวลา 7 วัน และปฏิบัติงานให้ครบทั้ง 3 ผลัด (ผลัดเช้า ผลัดบ่าย และผลัดดึก)

นอกจากบริษัทในกลุ่ม ซีพี ออลล์ ทั้ง 11 บริษัท<sup>1</sup> แล้ว สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนในการก่อตั้งจากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ก็เป็นหนึ่งหน่วยงานที่ทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบัน ต้องมีการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นตามระยะเวลาที่กำหนดเช่นกัน

<sup>1</sup> ได้แก่ (1) บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2) บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (เบเกอร์รี่) (3) บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (อาหารทะเลแช่แข็ง) (4) บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด (5) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (6) บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด (7) บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด (8) บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท (9) จำกัด บริษัท ซี.พี.คอนซูเมอร์ โปรดักส์ จำกัด (10) Thai Smart Card Co.,Ltd. (11) บริษัท ปัญญาธรรมา จำกัด

ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (2550-2551) พบว่า การฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยี ปัญญาภิวัฒน์มีเพียงร้อยละ 24.4 ต่อปีของจำนวน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และมีอัตราเฉลี่ย 3 ปี นับตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันอยู่ที่ร้อยละ 25.6 (รูปที่ 1) จึงเป็นที่น่าสนใจว่า นโยบายและแนวทางการ ฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีความเหมาะสม กับทุกองค์กรที่อยู่ในกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์หรือไม่ ระยะเวลาการฝึกที่เหมาะสมของแต่ละองค์กรเป็น เท่าใด ขั้นตอนหรือแบบแผนการฝึกปฏิบัติงานควร มีความแตกต่างกันในแต่ละสายงาน สายอาชีพ และระดับงานอย่างไร การวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อ หาคำตอบให้กับคำถามเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของสถาบัน เทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงาน ร้านฯ เป็นไปในทิศทางที่เกิดประสิทธิภาพต่อการ เรียนการสอนของสถาบันในอนาคต



รูปที่ 1 สัดส่วนของบุคลากรทั้งหมดต่อบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการ ฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อศึกษาแนวทางและ/หรือรูปแบบในการ ฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์และ เจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนใน สถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

คณะผู้บริหารสถาบันมีข้อมูลในการพิจารณา ความเหมาะสมของฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยี ปัญญาภิวัฒน์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไร หรือได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (ไพโรจน์ทร์ ไพธรรม โชติวัฒน์, 2552) เมื่อนำมาใช้กับการทำงานหมายถึง วิธีการที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน โดยสิ้น เปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่ง ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นผู้ที่ฉลาด ในการเรียนรู้ ทราบว่าจะทำงานอย่างไรให้บรรลุ ผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียพลังงาน น้อยที่สุด (มณฑรา ธรรมบุศย์, 2546)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2549) ได้กล่าวถึงเทคนิค ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง ประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ (1) การตั้งเป้าหมายใน การพัฒนางาน (2) การคิดและทำอย่างเป็นระบบ (3) การจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนลงมือทำ

(4) การวางแผนงานๆ ทำงานน้อยๆ และ (5) การทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่วนการฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง หมายถึงกระบวนการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพ ช่วยให้ผู้ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงทั้งในสถานประกอบการและการประกอบอาชีพอิสระ ผู้ทำการฝึกงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงานได้แม้ว่าจะไม่ตรงกับสายวิชาที่เรียนมา แต่สามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำอยู่มากขึ้นและสามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (วิกิพีเดีย, 2552) ดังนั้น เมื่อนำความหมายของ "ประสิทธิภาพ" มาใช้คู่กับ "การฝึกปฏิบัติงาน" จึงหมายถึง การทดลองงาน เพื่อเรียนรู้งานก่อนที่จะเข้าทำงานอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงาน โดยสูญเสียพลังงาน ทรัพยากร และเวลาในการฝึกปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ในมาตรา 22 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ และในมาตรา 23 (2) เน้นการ จัดการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย ให้ ความสำคัญของการบูรณาการความรู้คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ตามความเหมาะสมของระดับ การศึกษา โดยเฉพาะความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษา

และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการศึกษาสิ่งใดหรือศาสตร์ใดก็ตาม การฝึกปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ลงมือฝึกปฏิบัติงานมีความเข้าใจตัวเนื้องานได้อย่างถ่องแท้และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานมาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในภาคการศึกษามีระบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดพัฒนาการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง โดยสถาบันการศึกษามักร่วมมือกับแหล่งงานในชุมชน รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดเนื้อหา กิจกรรม และวิธีการประเมิน (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2552) โดยเป็นลักษณะของการผสมผสานระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเข้าด้วยกัน กล่าวคือ เป็นความรู้บวกกับประสบการณ์ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้ ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการเรียนทั่วไป ที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ถ่ายทอด (ครู/อาจารย์) และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับการถ่ายทอด (นักเรียน/นักศึกษา) รวมถึงรูปแบบการฝึกอบรมในห้องเรียนที่พยายามแยกภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติออกจากกัน ซึ่งทำให้ความรู้ที่ได้รับนั้นไม่สัมพันธ์กับงาน และไม่สามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ (น.ท.สุพรหม ทำจะดี, 2552)

สำหรับสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่มี

การนำระบบการเรียนรู้จากการทำงาน มาเป็นระบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาที่เป็นรูปธรรมแห่งแรกได้แก่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ โดยมีแนวคิดในการจัดการเรียนการสอนในลักษณะ "การเรียนรู้บนพื้นฐานของการทำงาน" หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า "การเรียนรู้จากการทำงาน" มาใช้ในการเรียนตลอดหลักสูตรการศึกษา โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนต้องฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานประกอบการในกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควบคู่กับการเรียนในทุกภาคการศึกษา และเพื่อให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์เข้าใจถึงสภาพการฝึกเตรียมทำงานของนักศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ฯ จึงกำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 เช่นเดียวกับพนักงานที่ทำงานกับบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น และบริษัทในกลุ่มฯ ซึ่งการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ได้กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติงานร้านจำนวน 7 วัน โดยแบ่งเป็น ผลัดเช้า (6.30-15.30 น.) จำนวน 3 วัน ผลัดบ่าย (13.30-22.30 น.) จำนวน 2 วัน และผลัดดึก (21.30-7.30 น.) จำนวน 2 วัน แต่เนื่องจากผลการศึกษการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของนักศึกษาที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาร้อยละ 74 ต้องการลดจำนวนวันฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 เหลือ 3 วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากต้องการพักผ่อน และมีเวลาทบทวนบทเรียน (สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "การสำรวจปัญหาและแนวทางแก้ไขของการฝึกปฏิบัติงานในหน้าร้าน" (สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์, 2550) ซึ่งทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1/2550 พบว่าระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 นานเกินไป และนักศึกษาต้องการวันหยุดเพิ่มจาก 1 วันต่อสัปดาห์ (วันอาทิตย์) เป็น 2 วันต่อสัปดาห์

นอกจากความคิดเห็นเรื่องจำนวนวันที่ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ของนักศึกษาแล้ว ผลจากงานวิจัยเรื่องเดียวกันยังบ่งชี้ปัญหาด้านการสอนงาน และการทำงานกับเพื่อนร่วมงานว่าในการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ผู้จัดการร้านไม่มีการสอนงานให้แก่ศึกษาก่อนลงมือทำงาน และไม่มอบหมายงานให้ชัดเจน หรือในบางกรณีที่นักศึกษาเป็นพนักงานของบริษัทในกลุ่มซีพี ออลล์ ไปฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ผู้จัดการร้านจะเกรงใจไม่กล้าสอนงาน ซึ่งประเด็นเหล่านี้ผู้จัดการหลักสูตรการเรียนการสอน ต้องนำมาพิจารณาในการปรับระบบการเรียนแบบการเรียนรู้จากการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานมากขึ้น

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ระบบการเรียนการสอนในสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์มุ่งเน้น "การเรียนรู้คู่กับการทำงาน" ซึ่งภายใต้หลักสูตรนั้น นักศึกษาต้องมีการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและฝึกเตรียมเข้าทำงานในทุกภาคการศึกษาตลอดระยะเวลาของหลักสูตร ทำให้ผู้บริหารมีนโยบายที่จะให้อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันได้มีการฝึกปฏิบัติงานลงร้านเป็นระยะเวลา 7 วัน ให้ครบทั้ง 3 ผลัด เพื่อให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา และเข้าใจลักษณะของธุรกิจค้าปลีก อุตสาหกรรมอาหาร และระบบการกระจายสินค้า (Logistic) ของธุรกิจค้าปลีกได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น กรอบของการวิจัยจึงกำหนดตัวแปรหลักและตัวแปรอิสระดังนี้



โดยมีสมมติฐานว่า ประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ขึ้นอยู่กับ 3 ตัวแปร ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ (จำนวนวัน) รูปแบบของการฝึกปฏิบัติ (ผลัด) และกิจกรรมที่ฝึกปฏิบัติ (หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย)



การกำหนดเครื่องมือในการวิจัยภายใต้กรอบการวิจัย ได้แก่

ขอบเขตการวิจัย เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

โดยใช้แบบสอบถามอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบัน ที่ได้ผ่านการฝึกปฏิบัติงานลงร้านระหว่างปีการศึกษา พ.ศ. 2550-2552

พื้นที่การวิจัย ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่ได้ผ่านการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในระหว่างปี พ.ศ. 2550-2552 จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 30 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณ ได้แก่

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

$$27.9 = \frac{30}{1 + 30(0.05)^2} \quad (2)$$

โดย e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง โดยในการศึกษานี้กำหนดไว้ที่ 0.05

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการอธิบายผลของการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทั้ง 30 คน ต้องมีจำนวนอย่างน้อย 28 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม และความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น (7-11) จำนวนทั้งสิ้น 11 ข้อ

**3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล** ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่ได้ผ่านการฝึกปฏิบัติงานลงร้านแล้ว จำนวน 30 คน

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล** ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้หลักทางสถิติศาสตร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับ และค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross tabulation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของประชากร จากคำถามที่ให้เลือกตอบ คำถามปลายเปิด และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลจากทั้งหมดมาสรุปประเด็นและเขียนรายงาน

### ผลการวิจัย

ในระหว่างปี 2550-2552 (สิ้นสุดเดือนสิงหาคม) มีจำนวนบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ฝึกปฏิบัติงานลงร้านทั้งสิ้น 30 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 ของบุคลากรที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานลงร้านทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน (ร้อยละ 53.6) และจบปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.9 (19 คน)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 42.9 (12 คน) รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 28.6 (8 คน) และระดับผู้บริหารร้อยละ 17.9 (5 คน) ตามลำดับ (รูปที่ 2) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเรียงลำดับหน่วยงานได้ดังนี้ คณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 21) รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 18) สำนักวิจัยและพัฒนาและคณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 14) สำนักกิจการนักศึกษา (ร้อยละ 11) ตามลำดับ (รูปที่ 3) สำหรับช่วงเวลาฝึกปฏิบัติงานลงร้านของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 71.4 (20 คน)

ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์นั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.3 (11 คน) มีความเห็นว่าจำนวน 3 วัน เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการเรียนรู้งาน 3 วัน 3 ผลัด ผลัดละ 1 วัน ก็เพียงพอแล้ว หากหยุดงานประจำไปฝึกปฏิบัติงานร้านเป็นเวลานาน อาจส่งผลให้งานประจำมีความเสียหายไม่ต่อเนื่อง และงานของตนเองอาจเป็นภาระของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความเห็นเรื่องจำนวนวันในการฝึกปฏิบัติงานที่เหมาะสมอันดับที่ 2 คือจำนวน 5 วัน และ 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 25 (7 คน) และจำนวน 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 7.1 (2 คน) ตามลำดับ โดยผู้ตอบ 7 วันให้ความเห็นว่าการทำงานในการเรียนรู้งานวันแรกในแต่ละกะ จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีในวันต่อมา หากจำนวนฝึกปฏิบัติงานน้อยกว่านี้อาจทำให้ไม่เข้าใจงานมากนัก และไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานประจำได้ ขณะที่ผู้ตอบว่าจำนวนวันที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานร้านคือ 5 วัน<sup>2</sup> ให้เหตุผลว่าจำนวน 3 วันน้อยเกินไป และ 7 วันมากเกินไป และการฝึกปฏิบัติ

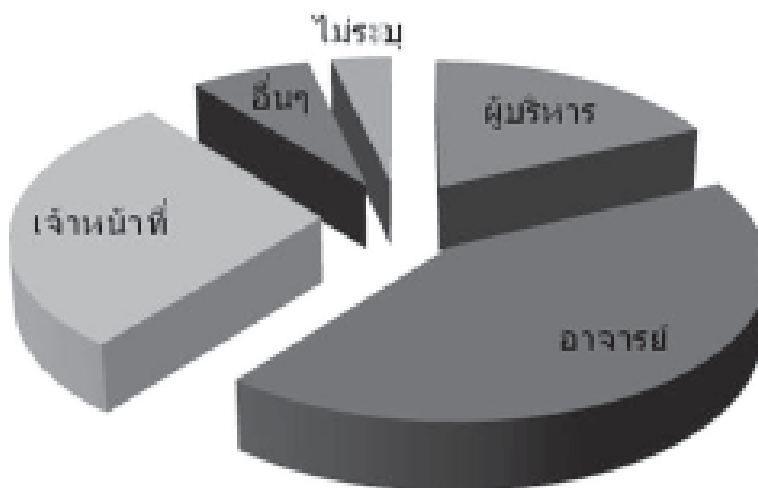
<sup>2</sup>ผลัดเช้า 2 วัน ผลัดบ่าย 2 วัน และผลัดดึก 1 วัน



งานร้านจำนวน 5 วัน จะเท่ากับการทำงานปกติพอดี เป็นต้น

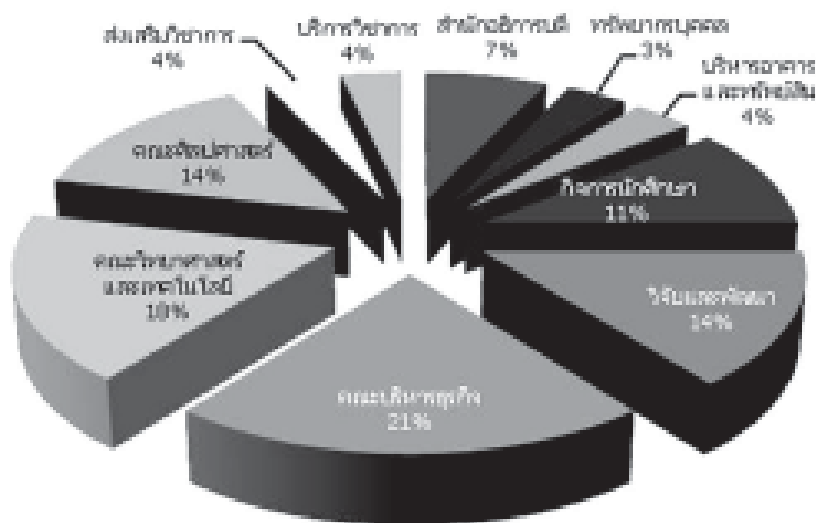
ในการฝึกปฏิบัติงานร้านมีขอบเขตของงาน 7 ด้าน ได้แก่ (1) ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (2) ดูแลความสะอาดของร้าน (3) เติมและจัดเรียงสินค้า (4) รับสินค้าร่วมกับผู้จัดการหรือผู้ช่วย (5) เตรียมขายสินค้าอาหาร (6) ขายสินค้าอาหาร และ (7) ให้บริการลูกค้า พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเพียง 1 คนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานครบทั้ง 7 ข้อ และส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกในเรื่องของการให้บริการลูกค้ามากที่สุด (ร้อยละ 27.3) รองลงมาเป็นฝึกในเรื่องการเติม

และจัดเรียงสินค้า (ร้อยละ 18.2) และการตรวจสอบคุณภาพสินค้า (ร้อยละ 14.3) ตามลำดับ ซึ่งการฝึกปฏิบัติงานร้านนี้ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์อะไรจากการฝึกนี้ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่า ประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติงานร้าน ทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่ของพนักงานร้านร้อยละ 23.5 รองลงมาคือเข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 ร้อยละ 21 และเข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้าร้อยละ 18.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)



รูปที่ 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม





รูปที่ 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตามความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน	28	23.5
เข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11	25	21.0
เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า	22	18.5
มีโอกาสร่วมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน	16	13.4
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการจัดการเรียนการสอน/ การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	14	11.8
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินงาน/ การบริการและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	12	10.1
อื่นๆ	2	1.7
รวม	114	100.0

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานแยกตามปัจจัยด้านคุณสมบัติของกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและส่วนใหญ่มองว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานร้านคือ 3 วัน 5 วัน และ 7 วัน ส่วนเพศหญิงมองว่าระยะเวลาที่เหมาะสมคือ 3 วัน ส่วนงานที่ฝึกปฏิบัติของคนทั้งสองกลุ่มอันดับ 1 คือการให้

บริการลูกค้า งานอันดับสองของเพศหญิง คือ การเติมและจัดเรียงสินค้า ในขณะที่งานที่ฝึกปฏิบัติของเพศชายอันดับสอง ได้แก่ การเติมและจัดเรียงสินค้าและการตรวจสอบคุณภาพสินค้า สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานร้านของทั้งเพศชายและหญิงอันดับ 1 ได้แก่ ทราบถึงความ เป็นอยู่ของพนักงานร้านเช่นเดียวกัน (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานแยกตามเพศ

หน่วย: จำนวน (ร้อยละ)

ระยะเวลาที่เหมาะสม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
3 วัน	4 (14.3)	7 (25.0)	11 (39.3)
5 วัน	4 (14.3)	3 (10.7)	7 (25.0)
6 วัน	1 (3.6)	1 (3.6)	2 (7.1)
7 วัน	4 (14.3)	3 (10.7)	7 (25.0)
อื่นๆ	0	1 (3.6)	1 (3.6)
รวม	13 (46.4)	15 (53.6)	28 (100.0)
ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ	ชาย	หญิง	รวม
ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	6 (7.0)	5 (6.5)	11 (14.3)
ดูแลความสะอาดของร้าน	5 (6.5)	5 (6.5)	10 (13.0)
เติมและจัดเรียงสินค้า	6 (7.8)	8 (10.4)	14 (18.2)
รับสินค้านำมาให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วย	1 (1.3)	2 (2.6)	3 (3.9)
เตรียมขายสินค้า Food	4 (5.2)	4 (5.2)	8 (10.4)
ขายสินค้า Food	3 (3.9)	2 (2.6)	5 (6.5)
ให้บริการลูกค้า	10 (13.0)	11 (14.3)	21 (27.3)
อื่นๆ	0 (0.0)	4 (5.2)	4 (5.2)

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน แยกตามเพศ (ต่อ)

หน่วย: จำนวน (ร้อยละ)

ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
ไม่ได้ประโยชน์อะไร	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.3)
<b>รวม</b>	<b>35 (45.5)</b>	<b>42 (54.5)</b>	<b>77 (100.0)</b>
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน	ชาย	หญิง	รวม
เข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11	12 (10.1)	13 (10.9)	25 (21.0)
เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า	9 (7.6)	13 (10.9)	22 (18.5)
ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน	13 (10.9)	15 (12.6)	28 (23.5)
มีโอกาสร่วมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน	8 (6.7)	8 (6.7)	16 (13.4)
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการจัดการเรียนการสอน/ การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	8 (6.7)	6 (5.0)	14 (11.8)
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินงาน/ การบริการและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	6 (5.0)	6 (5.0)	12 (10.1)
อื่นๆ	1 (0.8)	1 (0.8)	2 (1.7)
<b>รวม</b>	<b>57 (47.9)</b>	<b>62 (52.1)</b>	<b>114 (100.0)</b>

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอกและโทเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านคือจำนวน 3 วัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่จบปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านคือจำนวน 7 วัน

ส่วนประเภทของงานที่ได้รับมอบหมายในการฝึกปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาจะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้าเป็นอันดับ

หนึ่ง และเพิ่มการตรวจสอบคุณภาพสินค้า สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานอันดับหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา คือได้ทราบสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน รองลงมาคือได้เข้าใจระบบงาน ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานอันดับหนึ่งนั้นนอกจากการทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้านแล้ว การเข้าใจระบบงานและกระบวนการ

การบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 การเข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน

สายร้าน ล้วนแต่เป็นประโยชน์อันดับหนึ่งที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานทั้งสิ้น (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3** ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน แยกตามระดับการศึกษา

หน่วย: จำนวน (ร้อยละ)

ระยะเวลาที่เหมาะสม	ระดับการศึกษา			
	เอก	โท	ตรี	รวม
3 วัน	3 (10.7)	8 (28.6)	0 (0.0)	11 (39.3)
5 วัน	1 (3.6)	6 (21.4)	0 (0.0)	7 (25.0)
6 วัน	0 (0.0)	2 (7.1)	0 (0.0)	2 (7.1)
7 วัน	1 (3.6)	3 (10.7)	3 (10.7)	7 (25.0)
อื่นๆ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (3.6)	1 (3.6)
<b>รวม</b>	<b>5 (17.9)</b>	<b>19 (67.9)</b>	<b>4 (14.3)</b>	<b>28 (100.0)</b>
ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ	เอก	โท	ตรี	รวม
ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	2 (2.6)	6 (7.8)	3 (3.9)	11 (14.3)
ดูแลความสะอาดของร้าน	2 (2.6)	6 (7.8)	2 (2.6)	10 (13.0)
เติมและจัดเรียงสินค้า	2 (2.6)	10 (13.0)	2 (2.6)	14 (18.2)
รับสินค้านำมาให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วย	1 (1.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	3 (3.9)
เตรียมขายสินค้า Food	2 (2.6)	3 (3.9)	1 (1.3)	8 (10.4)
ขายสินค้า Food	2 (2.6)	3 (3.9)	0 (0.0)	5 (6.5)
ให้บริการลูกค้า	3 (3.9)	15 (19.5)	3 (3.9)	21 (27.3)
อื่นๆ	2 (2.6)	2 (2.6)	0 (0.0)	4 (5.2)
ไม่ได้ประโยชน์อะไร	0 (0.0)	1 (1.3)	0 (0.0)	1 (1.3)
<b>รวม</b>	<b>16 (20.8)</b>	<b>47 (61.0)</b>	<b>14 (18.2)</b>	<b>77 (100.0)</b>
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน	เอก	โท	ตรี	รวม
เข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11	4 (3.4)	17 (14.3)	4 (3.4)	25 (21.0)

**ตารางที่ 3** ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน แยกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

หน่วย: จำนวน (ร้อยละ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา			
	เอก	โท	ตรี	รวม
เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า	2 (1.7)	16 (13.4)	4(3.4)	22 (18.5)
ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน	5 (4.2)	19 (16.0)	4(3.4)	28 (23.5)
มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน	2 (1.7)	10 (8.4)	4(3.4)	16 (13.4)
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการจัดการเรียนการสอน/ การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	3 (2.5)	10 (8.4)	1 (0.8)	14 (11.8)
ได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินงาน/ การบริการและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	3 (2.5)	7 (5.9)	2 (1.7)	12 (10.1)
อื่นๆ	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	2 (1.7)
<b>รวม</b>	<b>20 (16.8)</b>	<b>80 (67.2)</b>	<b>19 (16.0)</b>	<b>119 (100.0)</b>

หากพิจารณาที่ปัจจัยของตำแหน่งงานที่ทำ โดยแบ่งเป็นระดับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า อาจารย์จะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า เติมน้ำมัน และจัดเรียงสินค้า ส่วนพนักงานจะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า เติมน้ำมันและจัดเรียงสินค้า

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับนั้น ระดับผู้บริหารเห็นว่า สามารถเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และได้แนวทางในการพัฒนางานของสถาบันเป็นอันดับที่หนึ่ง ในขณะที่

ระดับอาจารย์เห็นว่าได้ประโยชน์ในการทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และระดับเจ้าหน้าที่เห็นว่าได้เข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน เป็นอันดับที่หนึ่ง ในปัจจัยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานพบว่า สำนักกิจการนักศึกษาเห็นวาระเวลาฝึกงานที่เหมาะสมคือจำนวน 7 วัน สำนักวิจัยและพัฒนาเห็นว่า 5 วัน คณะต่างๆ ทั้ง 3 คณะ<sup>3</sup> เห็นว่า 3 วัน สำนักส่งเสริมวิชาการเห็นว่า 3 วันและสำนักบริการวิชาการเห็นว่า 5 วัน

<sup>3</sup> คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปศาสตร์

สำหรับประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน<sup>4</sup> ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ได้แก่ *สำนักอธิการบดี* ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินงาน/ การบริหารและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน *สำนักกิจการนักศึกษา* ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน *สำนักวิจัยและพัฒนา* ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน *คณะบริหารธุรกิจ* ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน ในขณะที่ *คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปศาสตร์* ได้รับประโยชน์ในเรื่องทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ มี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระยะเวลา แนวทางและรูปแบบที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ และเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารในการพิจารณาความเหมาะสมในการงานนโยบายการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษาข้อมูลใช้วิธีการสอบถามบุคลากรผู้ฝึกปฏิบัติงานลงร้านจำนวน 28 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.3 ของบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานลงร้านทั้งหมด และพบว่าปัจจัยด้านเพศ และหน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีนัยสำคัญต่อความต้องการของระยะเวลาการฝึกงาน ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ในขณะที่วุฒิการศึกษา และตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อความต้องการของระยะเวลาการฝึกงาน

แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนวันที่เหมาะสมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานลงร้านคือ 3 วัน (ร้อยละ 39.3) แต่เมื่อพิจารณาตามกลุ่มต่างๆ จะเห็นว่าเพศหญิงต้องการฝึกปฏิบัติงานลงร้านจำนวน 3 วันมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 25) ในขณะที่ตำแหน่งอาจารย์ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้านจำนวน 3 วัน มากที่สุด (ร้อยละ 23.1) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความอดทนในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านน้อยกว่าเพศชาย และเนื่องจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านมีการดำเนินการในช่วงเปิดเทอม ซึ่งอาจารย์ส่วนใหญ่มีภาระการสอน ทำให้ไม่สามารถไปฝึกปฏิบัติงานลงร้านได้นานๆ

ในส่วนของงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างฝึกปฏิบัติงานลงร้านส่วนใหญ่คือ งานให้บริการลูกค้า

<sup>4</sup> นำเสนอเฉพาะหน่วยงานที่มีคะแนนแตกต่างในแต่ละตัวเลือกอย่างเด่นชัด (ข้อมูลไม่กระจายทุกๆ ตัวเลือกในจำนวนที่เท่ากัน)

โดยงานที่ได้รับมอบหมายอันดับที่สองของเพศชาย คือ การตรวจสอบคุณภาพสินค้า ในขณะที่งานที่ได้รับมอบหมายอันดับสองของเพศหญิงคือ การเติมและจัดเรียงสินค้า ซึ่งงานทั้งสองประเภทนี้ไม่ได้บ่งบอกความหมายของความแตกต่างระหว่างเพศมากนัก แต่สิ่งที่น่าสนใจคือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกจะได้รับมอบหมายงานไม่มากนัก ในขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิปริญญาโทและตรีจะได้รับมอบหมายงานที่หลายหลายมากกว่า ซึ่งเป็นไปได้ว่าใบส่งตัวเข้าฝึกปฏิบัติงานมีการระบุคำนำหน้านาม (ดร., นาย, นาง, นางสาว) ไว้ ซึ่งอาจทำให้ผู้จัดการร้านรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าให้ทำงาน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารยังให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้จัดการร้านสาขาที่ไปฝึกปฏิบัติงานรู้สึกกระแวงว่าบุคลากรที่มีคุณวุฒิสูงเหล่านั้นจะเข้ามาฝึกปฏิบัติงานร้านเพื่อตรวจสอบพวกเขาหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งของบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานลงร้าน โดยระดับผู้บริหารจะได้รับมอบหมายงานน้อยกว่าระดับอาจารย์และเจ้าหน้าที่

สำหรับประโยชน์อันดับหนึ่งที่บุคลากรได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านพบว่า มีความเหมือนกันในทุกระดับการศึกษาในเรื่องของการได้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกจะมองไปถึงประโยชน์ในการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 และได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินการ/ การบริการ และกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับประโยชน์ในด้านการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และ

มีโอกาสร่วมความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่เป็นสายบริหารจึงมองในภาพรวมของการบริหารจัดการ ในขณะที่บุคลากรระดับปริญญาตรีเป็นระดับพนักงานและได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลายกว่า จึงได้รับประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านในภาพกว้างๆ โดยทั่วไป อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าบุคลากรในระดับปริญญาโทซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งอาจารย์กลับได้รับประโยชน์อันดับหนึ่งเพียงประเด็นเดียว (ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทุกคนต้องฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ทุกภาคการศึกษา การที่อาจารย์ได้มาสัมผัสกับงานที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ทำให้ประโยชน์สูงสุดที่ได้รับคือเข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานร้านของนักศึกษาตนเอง

ส่วนความแตกต่างของประโยชน์ที่ได้รับอันดับแรกจากการฝึกปฏิบัติงานร้านของแต่ละหน่วยงานไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีข้อสังเกตว่าคณะต่างๆ ได้รับประโยชน์อันดับหนึ่งเหมือนกันคือได้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ก่อนหน้านี้ว่าบุคลากรที่มาจากคณะต่างๆ คืออาจารย์ จึงเห็นประโยชน์ของข้อนี้เป็นอันดับแรก แต่คณะบริหารธุรกิจมีความแตกต่างเล็กน้อย ตรงที่ประโยชน์ที่ได้รับอันดับแรกมีในเรื่องของการเข้าใจระบบและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เพิ่มขึ้นมาจากคณะอื่นอีกหนึ่งประเด็น ทั้งนี้เนื่องจากคณะบริหารธุรกิจมีสาขาวิชาการบริหารธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของอาจารย์ ช่วยให้เข้าใจถึงแก่นของธุรกิจค้าปลีกมากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังชี้ให้เห็นว่า การฝึก



ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงาน และประเภท ของงานที่ฝึกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่ง วุฒิการ ศึกษา และหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประโยชน์ ของการฝึกปฏิบัติงานที่แต่ละคนได้รับมีความแตก ต่างกันไปด้วย ซึ่งอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของ การฝึกปฏิบัติงานที่วางไว้และเสียเวลา รวมทั้ง เกิดผลกระทบต่องานประจำจากการฝึกปฏิบัติงาน และเพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์เกิดประสิทธิ ภาพหน่วยงานต้นสังกัดควรมีการแจ้งวัตถุประสงค์ ของการฝึกปฏิบัติงานและวางแผนเพื่อกำหนด ประเภทของงานที่จะให้ฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้จัดการ ร้าน และควรมีพี่เลี้ยงคอยสอนงานและดูแลการ ทำงานของผู้ฝึกปฏิบัติงานลงร้านด้วย

#### ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### ● ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ ความถูกต้องของการวิเคราะห์ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ฝึกปฏิบัติงานลงร้านหลังจากเริ่มปฏิบัติงานแล้ว
2. ใบบังตัวมีการระบุคำแนะนำนาม (คุณวุฒิ) ตำแหน่งของผู้ฝึกปฏิบัติงานร้าน ทำให้เกิดอุปสรรค ในการเรียนรู้งานทุกประเภทที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
3. ทางต้นสังกัด (บริษัท ซีพี ออลล์) ไม่มีการ แจ้งวัตถุประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงานของบุคลากร จากสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ และประเภท ของงานที่ทางร้านต้องฝึกปฏิบัติล่วงหน้า ทำให้ ไม่มีการสอนงาน ไม่มีการจัดเตรียมพี่เลี้ยงหรือ ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงาน
4. รูปแบบการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของ

บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ซึ่ง เป็นสถาบันการศึกษาเหมือนกับบุคลากรในกลุ่ม บริษัท ซีพี ออลล์ ซึ่งเป็นภาคธุรกิจ อาจไม่เหมาะสม กับลักษณะงาน ทำให้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

##### ● ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไป ใช้ประโยชน์

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการฝึกปฏิบัติงานร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ นับ ว่ามีประโยชน์มากในการวางแผนและออกแบบ หลักสูตรการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ให้มีความเหมาะสมกับคุณวุฒิ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่บุคลากร นั้นๆ ปฏิบัติงานอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรในแต่ละ ระดับและแต่ละหน่วยงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การวางแผนและออกแบบ รูปแบบการฝึกปฏิบัติงานลงร้านจึงควรมีความ แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับฝึกปฏิบัติงานลงร้านก็ควรมีความสอดคล้องกับข้อแตกต่าง เหล่านี้ในแต่ละตำแหน่งด้วย สำหรับตำแหน่งบริหาร ควรลดระยะเวลาการฝึกให้น้อยกว่า 7 วัน เนื่อง จากผู้บริหารมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มากกว่าระดับอื่น การขาดงานเป็นเวลานานอาจ ทำให้เกิดผลเสียต่องานที่รับผิดชอบได้ เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ การฝึกปฏิบัติงานลงร้านหลังจากเข้าปฏิบัติงานแล้วอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการสอนได้

##### ● ข้อเสนอแนะในการฝึกปฏิบัติงานร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรในหน่วยงาน

ภายใต้กลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. การฝึกปฏิบัติงานลงร้านควรทำก่อนเริ่มปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่องานประจำ

2. ควรมีการวางรูปแบบและระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงานร้านให้มีความแตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งและหน่วยงาน

3. แนวทางการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ควรมีความแตกต่างในแต่ละลักษณะของธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซีพี ออลล์

4. ควรมีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ให้ผู้จัดการร้านทราบ เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานลงร้านบรรลุวัตถุประสงค์ และทางร้านมีการเตรียมการเพื่อจัดประเภทของงานที่จะให้ฝึกปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับบุคลากรนั้นๆ

5. บางหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เช่น หน่วยการสอน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาควรมีการฝึกปฏิบัติงานร้านเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของตลาดและการพัฒนาของธุรกิจค้าปลีก และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและแนวทางการเรียนการสอนได้

6. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากร นักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ข้อมูลในการวางรูปแบบของการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน

7. ควรมีการประเมินผลจากผู้จัดการ และเพื่อนร่วมงานจากการปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งสองด้านนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงาน

ลงร้านของบุคลากรและนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

## บรรณานุกรม

คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

(2552). ความหมายการเรียนการสอน. สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก [www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2\\_ความหมายการเรียนการสอน.doc](http://www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2_ความหมายการเรียนการสอน.doc)

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. (2550). คู่มือศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2550. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. 99 หน้า.

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ (2550). รายงานวิจัย เรื่อง "การสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขของการฝึกปฏิบัติงานในหน้าร้าน". นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์.

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. (2550). รายงานวิจัย เรื่อง "การสำรวจจำนวนวันที่ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-Eleven". นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์.

สุพรหม ทำจะดี, นท. (2552). "Working-Based learning" การเรียนรู้จากการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก [www.person.rtaf.mi.th/doc/content/Workbase.pdf](http://www.person.rtaf.mi.th/doc/content/Workbase.pdf)

คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

(2552). ความหมายการเรียนการสอน. สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก [www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2\\_ความหมายการเรียนการสอน.doc](http://www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2_ความหมายการเรียนการสอน.doc)

ณรงวิทย์ แสนทอง. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพ

ภาพในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=137&mode=disp>

ไพรินทร์ ไพธรรมโชติวัฒน์. (2552). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก <http://www.iothaclub.in.th/article/article8.pdf>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2549). **3.การแจกแจงความน่าจะเป็นของตัวแปรสุ่ม**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก [http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index\\_3\\_1.html](http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index_3_1.html)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2549). **4.การประมาณค่า**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก [http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index\\_4\\_1.html](http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index_4_1.html)

มณฑรา ธรรมบุญย์. (2546). **คุณภาพในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก <http://edu.chandra.ac.th/teacherAll/mdra/data/q.doc>

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์. (2550). **คู่มือ**

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2550**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์. 99 หน้า.

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์. (2550). รายงานวิจัย เรื่อง "การสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไข ของการฝึกปฏิบัติงานในหน้าร้าน". นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์.

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์. (2550). รายงานวิจัย เรื่อง "การสำรวจจำนวนวันที่ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-Eleven". นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัตน์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2552. จาก [http://www.onec.go.th/publication/law2542/sa\\_law2542.htm](http://www.onec.go.th/publication/law2542/sa_law2542.htm)

สุพรหม ทำจะดี, น.ท. (2552). **"Working-Based learning" การเรียนรู้จากการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก [www.person.rtaf.mi.th/doc/content/Workbase.pdf](http://www.person.rtaf.mi.th/doc/content/Workbase.pdf)



**Dr. Sareeya Chairattananont** is a Director of Research and Development Office at Panyapiwat Institute of Technology. She received her Master Degree in Development Economics from National Institute of Development Administration (NIDA) and her Doctorate (Ph.D.) in Environmental Management from the University of Queensland (UQ), Australia.