



แบบและแนวทางการฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่น อย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์และเจ้าหน้าที่สถาบัน เทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

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

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

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: การฝึกปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ร้านเชเว่นอีเลฟเว่น 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

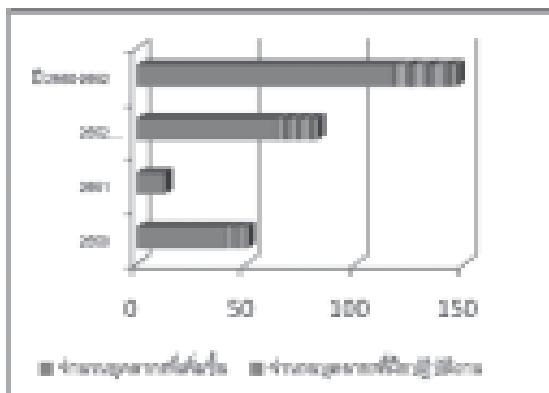
นโยบายของบริษัทในเครือบริษัท ชี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้รับการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะของธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในด้านของการบริหาร และการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานสายสัมภาระกับพนักงานสายร้าน ซึ่งกำหนดให้พนักงานเข้าใหม่ในทุกระดับ รวมถึงพนักงานที่

önຍ້າຍมาทำงานกับบริษัท ชี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม โดยกำหนดให้พนักงานต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นระยะเวลา 7 วัน และปฏิบัติงานให้ครบถ้วน 3 ผลัด (ผลัดเช้า ผลัดบ่าย และผลัดดึก)

นอกจากบริษัทในกลุ่ม ชี.พี. ออลล์ ทั้ง 11 บริษัท¹ และ สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนในการก่อตั้งจากบริษัท ชี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน) ก็เป็นหนึ่งหน่วยงานที่ทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบัน ต้องมีการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นตามระยะเวลาที่กำหนด เช่นกัน

¹ ได้แก่ (1) บริษัท ชี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2) บริษัท ชี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (เบเกอรี่) (3) บริษัท ชี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (อาหารทะเลแช่แข็ง) (4) บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด (5) บริษัท เคนเนอร์เชอร์วิส จำกัด (6) บริษัท โภชนาฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด (7) บริษัท ไอนามิก แมนเนจเม้นท์ จำกัด (8) บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม าร์ท (9) จำกัด บริษัท ชี.พี.คอนซูเมอร์ โปรดักส์ จำกัด (10) Thai Smart Card Co.,Ltd. (11) บริษัท ปัญญาภิวัฒน์ จำกัด

ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (2550-2551) พบว่า การฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเชเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์มีเพียงร้อยละ 24.4 ต่อปีของจำนวนอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และมีอัตราเฉลี่ย 3 ปี นับตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันอยู่ที่ร้อยละ 25.6 (รูปที่ 1) จึงเป็นที่น่าสนใจว่า นโยบายและแนวทางการฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่นมีความเหมาะสมกับทุกองค์กรที่อยู่ในกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์หรือไม่ ระยะเวลาการฝึกที่เหมาะสมของแต่ละองค์กรเป็นเท่าไหร่ ขั้นตอนหรือแบบแผนการฝึกปฏิบัติงานควรมีความแตกต่างกันในแต่ละสายงาน สายอาชีพ และระดับงานอย่างไร การวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อหาคำตอบให้กับคำถามเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่นของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานร้านฯ เป็นไปในทิศทางที่เกิดประสิทธิภาพต่อการเรียนการสอนของสถาบันในอนาคต



รูปที่ 1 สัดส่วนของบุคลากรทั้งหมดต่อบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการลงฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
- เพื่อศึกษาแนวทางและ/หรือรูปแบบในการฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่นของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนในสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

จะช่วยให้สถาบันมีข้อมูลในการพิจารณาความเหมาะสมของฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่น ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไร หรือได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (ไพบูลย์ ไพรัตน์, 2552) เมื่อนำมาใช้กับการทำงานหมายถึง วิธีการที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน โดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ ทราบว่าจะทำงานอย่างไรให้บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด (มัณฑรา ธรรมบุศย์, 2546)

นรองค์วิทย์ แสนทอง (2549) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ (1) การตั้งเป้าหมายในการพัฒนางาน (2) การคิดและทำอย่างเป็นระบบ (3) การจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนลงมือทำ

(4) การวางแผนงานฯ ทำงานอยู่ และ (5) การทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น สรุปการฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง หมายถึงกระบวนการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพ ช่วยให้ผู้ฝึกมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงทั้งในสถานประกอบการและการประกอบอาชีพอิสระ ผู้ทำการฝึกงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงานได้แม้ว่าจะไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมา แต่สามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำอยู่มากขึ้นและสามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (วิจิพีเดีย, 2552) ดังนั้น เมื่อนำความหมายของ "ประสิทธิภาพ" มาใช้คู่กับ "การฝึกปฏิบัติงาน" จึงหมายถึง การทดลองงาน เพื่อเรียนรู้งานก่อนที่จะเข้าทำงานอย่างบรรลุตั้งแต่ประสบการณ์ของการฝึกปฏิบัติงาน โดยสูญเสียพลังงาน ทรัพยากร และเวลาในการฝึกปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ในมาตรา 22 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามมาตรฐานชาติและเต็มตามศักยภาพ และในมาตรา 23 (2) เน้นการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ให้ความสำคัญของการบูรณาการความรู้คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ตามความเหมาะสมสมของระดับการศึกษา โดยเฉพาะความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษา

และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลย์ยืน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการศึกษาสิ่งใดหรือศาสตร์ใดก็ตาม การฝึกปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ลงมือฝึกปฏิบัติงานมีความเข้าใจตัวเนื่องงานได้อย่างถ่องแท้และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานมาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

สำหรับสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่มี

การนำระบบการเรียนรู้จากการทำงาน มาเป็นระบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาที่เป็นรูปธรรมแห่งแรกได้แก่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ โดยมีแนวคิดในการจัดการเรียนการสอนในลักษณะ "การเรียนรู้บนพื้นฐานของการทำงาน" หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า "การเรียนรู้จากการทำงาน" มาใส่ในการเรียนตลอดหลักสูตรการศึกษา โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนต้องฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานประกอบการในกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควบคู่กับการเรียนในทุกภาคการศึกษา และเพื่อให้อาชารย์และเจ้าหน้าที่ในสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์เข้าใจถึงสภาพการฝึกเตรียมทำงานของนักศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ฯ จึงกำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 เช่นเดียวกับพนักงานที่ทำงานกับบริษัท ซี.พี. เชวน์อีเลฟเว่น และบริษัทในกลุ่มฯ ซึ่งการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ได้กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติงานร้านจำนวน 7 วัน โดยแบ่งเป็นผลัดเช้า (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 แต่เนื่องจากผลการศึกษาการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของนักศึกษาที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาร้อยละ 74 ต้องการลดจำนวนวันฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 เหลือ 3 วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากต้องการพักผ่อน และมีเวลาทบทวนบทเรียน (สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "การสำรวจปัญหาและแนวทางแก้ไขของการฝึกปฏิบัติงานในหน้าร้าน" (สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์, 2550) ซึ่งทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

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

นอกจากความคิดเห็นเรื่องจำนวนวันที่ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ของนักศึกษาแล้ว ผลจากการวิจัยเรื่องเดียวกันยังบ่งชี้ปัญหาด้านการสอนงาน และการทำงานกับเพื่อนร่วมงานว่า ในการฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ผู้จัดการร้านไม่มีการสอนงานให้แก่นักศึกษาอย่างมืออาชีวะ และไม่มอบหมายงานให้ชัดเจน หรือในบางกรณีที่นักศึกษาเป็นพนักงานของบริษัทในกลุ่มซีพี ออลล์ฯ ฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ผู้จัดการร้านจะเกรงใจไม่กล้าสอนงาน ซึ่งประเด็นเหล่านี้ผู้จัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน ต้องนำมาพิจารณาในการปรับระบบการเรียนแบบการเรียนรู้จากการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานมากขึ้น

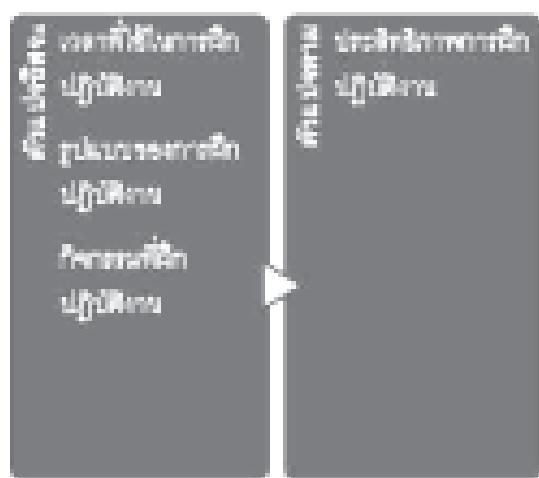
ครอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ระบบการเรียนการสอนในสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์มุ่งเน้น "การเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน" ซึ่งภายใต้หลักสูตรนั้น นักศึกษาต้องมีการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและฝึกเตรียมเข้าทำงานในทุกภาคการศึกษาตลอดระยะเวลาของหลักสูตร ทำให้ผู้บริหารมีนโยบายที่จะให้อาชารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันได้มีการฝึกปฏิบัติงานลงร้านเป็นระยะเวลา 7 วัน ให้ครบถ้วน 3 ผลัด เพื่อให้อาชารย์และบุคลากรของสถาบันเข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา และเข้าใจลักษณะของธุรกิจค้าปลีก อุตสาหกรรมอาหาร และระบบการกระจายสินค้า (Logistic) ของธุรกิจค้าปลีกได้เป็นอย่างดี

ດັ່ງນັ້ນ ກຽບຂອງການວິຈີ້ຈຶ່ງກຳຫັດຕົວແປຣ
ທລກແລະຕົວແປຣອີສະດັ່ງນີ້



ໂດຍມີສົມຜິຈານວ່າ ປະສິທີກາພາກຝຶກປົມ
ການຂອງອາຈາຍແລະເຈົ້າຫ້າທີ່ຂອງສານແກໂນໂລຢີ
ບັນຍາກົວດັນເຊື້ອຍໆກັບ 3 ຕົວແປຣ ໄດ້ແກ່ ຮະຍະເລາ
ທີ່ໃຊ້ໃນການຝຶກປົມ (ຈຳນວນວັນ) ຮູບແບບຂອງການ
ຝຶກປົມ (ຜລັດ) ແລະກິຈການທີ່ຝຶກປົມ (ຫ້າທີ່
ທີ່ໄດ້ຮັບມອບໝາຍ)



ການກຳຫັດຕົວແປຣມີອີການວິຈີ້ກາຍໄດ້ກຽບ
ການວິຈີ້ ໄດ້ແກ່

ຂອບເຂດການວິຈີ້ ເກັບຂໍ້ມູນຈາກການສັນກາຜະນ

ໂດຍໃຊ້ແບບສອບຄາມອາຈາຍ ແລະເຈົ້າຫ້າທີ່ຂອງ
ສານແກໂນໂລຢີທີ່ຜົນການຝຶກປົມດິຈຸນລົງຮ້ານ

ປະຊາກຮຸ່ມເປົ້າໝາຍ ອາຈາຍແລະເຈົ້າຫ້າທີ່
ຂອງສານແກໂນໂລຢີທີ່ໄດ້ຜົນການຝຶກປົມດິຈຸນລົງຮ້ານ
ຮະຫວາງປີການສຶກສາ ພ.ສ. 2550-2552

ພື້ນທີ່ການວິຈີ້ ຮ້ານເຊົ່ວ່ານີ້ເລີຟເວັ່ນ

ວິທີການດຳເນີນງານວິຈີ້

1. ປະຊາກຮຸ່ມຕົວຍ່າງ ໄດ້ແກ່ ອາຈາຍ
ແລະເຈົ້າຫ້າທີ່ຂອງສານແກໂນໂລຢີບັນຍາກົວດັນ
ທີ່ໄດ້ຜົນການຝຶກປົມດິຈຸນຮ້ານເຊົ່ວ່ານີ້ເລີຟເວັ່ນ ໃນ
ຮະຫວາງປີ ພ.ສ. 2550-2552 ຈຳນວນທັງສິນປະມານ
30 ຄນ ໂດຍຂາດຂອງກຸ່ມຕົວຍ່າງໃຊ້ສູ່ຕຽບອອງ
ຍາມານ (Yamane) ໃນການຄຳນວນ ໄດ້ແກ່

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

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

ໂດຍ e ຄື່ອ ຄວາມຄລາດເຄລື່ອນຂອງການເລືອກ
ຕົວຍ່າງ ໂດຍໃນການສຶກສານີ້ກຳຫັດໄວ້ທີ່
0.05

N ຄື່ອ ຂາດຂອງປະຊາກ

n ຄື່ອ ຂາດຂອງກຸ່ມຕົວຍ່າງ

ດັ່ງນັ້ນ ຂາດຂອງຕົວຍ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການອົບນາຍ
ຜລຂອງການຝຶກປົມດິຈຸນຮ້ານເຊົ່ວ່ານີ້ເລີຟເວັ່ນຂອງ
ຄະນາຈາຍແລະເຈົ້າຫ້າທີ່ທັງ 30 ຄນ ຕ້ອງມີຈຳນວນ
ຍ່າງນອຍ 28 ຄນ

2. ເຄື່ອງມືອີການວິຈີ້ໃຊ້ໃນການວິຈີ້ ໃຊ້ແບບສອບຄາມ
ໃນການສັນກາຜະນກຸ່ມເປົ້າໝາຍ ໂດຍແບບສອບຄາມ
ແບ່ງອອກເປັນ 2 ສ່ວນ ໄດ້ແກ່ ຂໍ້ມູນທີ່ໄປຂອງຜູ້ອົບ

แบบสอบถาม และความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานร้านเชเว่นอีเลฟเว่น (7-11) จำนวนทั้งสิ้น 11 ข้อ

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่ได้ผ่านการฝึกปฏิบัติงานลงร้านแล้วจำนวน 30 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้หลักทางสถิตศาสตร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับ และค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross tabulation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของประชากรจากคำถามที่ให้เลือกตอบ คำถามปลายเปิด และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลจากทั้งหมดมาสรุปประเด็นและเขียนรายงาน

ผลการวิจัย

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฎิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ 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) สำหรับช่วงเวลาที่ฝึกปฏิบัติงานลงร้านของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 71.4 (20 คน)

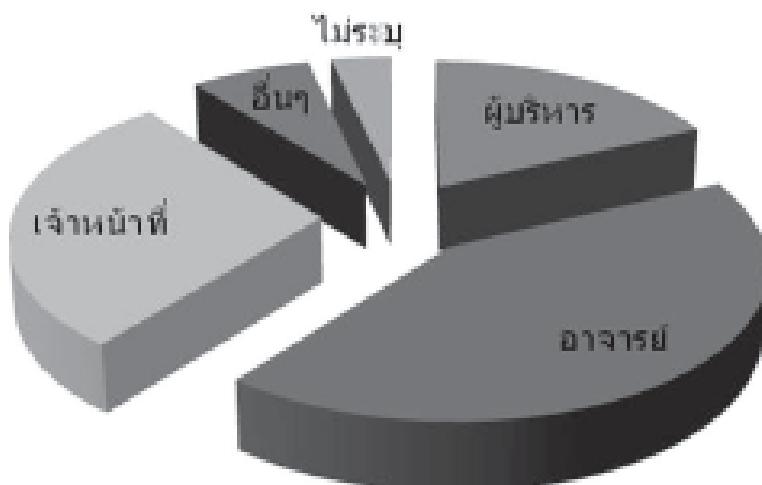
ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์นั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.3 (11 คน) มีความเห็นว่าจำนวน 3 วัน เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการเรียนรู้งาน 3 วัน 3 ผลัด ผลัดละ 1 วัน ก็เพียงพอแล้ว หากหยุดงานประจำไปฝึกปฏิบัติงานนานเป็นเวลานาน 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 วันให้ความเห็นว่าการมีเวลาในการเรียนรู้งานวันแรกในแต่ละกะ จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีในวันต่อมา หากจำนวนฝึกปฏิบัติงานน้อยกว่านี้อาจทำให้ไม่เข้าใจงานมากนัก และไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานประจำได้ ขณะที่ผู้ตอบว่าจำนวนวันที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานร้านคือ 5 วัน² ให้เหตุผลว่าจำนวน 3 วันน้อยเกินไป และ 7 วันมากเกินไป และการฝึกปฏิบัติ

²ผลัดเช้า 2 วัน ผลัดบ่าย 2 วัน และผลัดดึก 1 วัน

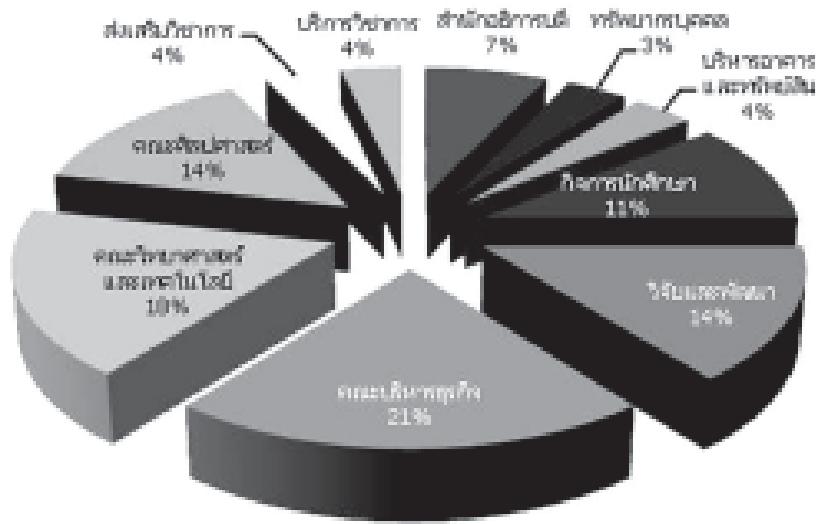
งานร้านจำนวน 5 วัน จะเท่ากับการทำงานปกติ
พอดี เป็นเด่น

ในการฝึกปฏิบัติงานร้านมีขอบเขตของงาน 7
ด้าน ได้แก่ (1) ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (2) ดูแล
ความสะอาดของร้าน (3) เติมและจัดเรียงสินค้า (4)
รับสินค้าร่วมกับผู้จัดการหรือผู้ช่วย (5) เตรียมขาย
สินค้าอาหาร (6) ขายสินค้าอาหาร และ (7) ให้
บริการลูกค้า พบร้ามีกลุ่มตัวอย่างเพียง 1 คนที่ได้
ฝึกปฏิบัติงานครบถ้วน 7 ข้อ และส่วนใหญ่จะได้รับ
การฝึกในเรื่องของการให้บริการลูกค้ามากที่สุด
(ร้อยละ 27.3) รองลงมาเป็นการฝึกในเรื่องการเติม

และจัดเรียงสินค้า (ร้อยละ 18.2) และการตรวจ
สอบคุณภาพสินค้า (ร้อยละ 14.3) ตามลำดับ ซึ่ง
การฝึกปฏิบัติงานร้านนี้ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1
คน เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์อะไรจากการฝึกนี้ ใน
ขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่า ประโยชน์จาก
การฝึกปฏิบัติงานร้าน ทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่
ของพนักงานร้านร้อยละ 23.5 รองลงมาคือเข้าใจ
ระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน
7-11 ร้อยละ 21 และเข้าใจถึงความสำคัญของ
ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้าร้อยละ 18.5
ตามลำดับ (ตารางที่ 1)



รูปที่ 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตามความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน

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

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานแยกตามปัจจัยด้านคุณสมบัติของกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานร้านคือ 3 วัน 5 วัน และ 7 วัน ส่วนเพศหญิงเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมคือ 3 วัน ส่วนงานที่ฝึกปฏิบัติของคนทั้งสองกลุ่มอันดับ 1 คือการให้

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานแยกตามเพศ

หน่วย: จำนวน (รอยละ)

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)
รับสินค้าร่วมกับผู้จัดการหรือผู้ช่วย	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 และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติตามงานแยกตามเพศ (ต่อ)

หน่วย: จำนวน (ร้อยละ)

ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
ไม่ได้ประโยชน์อะไร	0 (0.0)	1 (1.3)	1 (1.3)
รวม	35 (45.5)	42 (54.5)	77 (100.0)
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติตามงาน			
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)
มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน	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)
รวม	57 (47.9)	62 (52.1)	114 (100.0)

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกและโทเท่านั้นที่ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติตามลงร้านคือจำนวน 3 วัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่จบปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติตามลงร้านคือจำนวน 7 วัน

ส่วนประเภทของงานที่ได้รับมอบหมายในการฝึกปฏิบัติตามพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาจะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้าเป็นอันดับ

หนึ่ง และเพิ่มการตรวจสอบคุณภาพสินค้า สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติตามอันดับหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา คือได้ทราบสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน รองลงมาคือได้เข้าใจระบบงาน ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติตามอันดับหนึ่งนั้นนอกจากการทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้านแล้ว การเข้าใจระบบงานและกระบวนการ

การบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 การเข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน

สายร้าน ล้วนแต่เป็นประโยชน์อันดับหนึ่งที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานทั้งสิ้น (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน แยกตามระดับการศึกษา

หน่วย: จำนวน (รอยละ)

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)
รวม	5 (17.9)	19 (67.9)	4 (14.3)	28 (100.0)
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)
เดิมและจัดเรียงสินค้า	2 (2.6)	10 (13.0)	2 (2.6)	14 (18.2)
รับสินค้าร่วมกับผู้จัดการหรือผู้ช่วย	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)
รวม	16 (20.8)	47 (61.0)	14 (18.2)	77 (100.0)
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 (รอยละ)

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)
รวม	20 (16.8)	80 (67.2)	19 (16.0)	119 (100.0)

หากพิจารณาที่ปัจจัยของตำแหน่งงานที่ทำ โดยแบ่งเป็นระดับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พนักงาน ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า อาจารย์จะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า เดิม และจัดเรียงสินค้า ส่วนพนักงานจะได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า เดิมและจัดเรียงสินค้า

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับนั้น ระดับผู้บริหารเห็นว่า สามารถเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และได้แนวทางในการพัฒนางานของสถาบันเป็นอันดับที่หนึ่ง ในขณะที่

ระดับอาจารย์เห็นว่าได้ประโยชน์ในการทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และระดับเจ้าหน้าที่เห็นว่าได้เข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน เป็นอันดับที่หนึ่ง ในปัจจัยเบรียบเทียบระหว่างหน่วยงานพบว่า สำนักวิชาการนักศึกษาเห็นว่าระยะเวลาฝึกงานที่เหมาะสมคือจำนวน 7 วัน สำนักวิจัยและพัฒนาเห็นว่า 5 วัน คณะต่างๆ ทั้ง 3 คณะ³ เห็นว่า 3 วัน สำนักส่งเสริมวิชาการเห็นว่า 3 วันและสำนักบริการวิชาการเห็นว่า 5 วัน

³ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปศาสตร์

สำหรับประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน⁴ ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ได้แก่ สำนักอธิการบดี ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และได้แนวทางสำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินงาน/ การบริหารและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน สำนักกิจการนักศึกษา ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน และมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน สำนักวิจัยและพัฒนา ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงาน และกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน คณะบริหารธุรกิจ ได้ประโยชน์ในเรื่องการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 และบริการที่มีต่อลูกค้า ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน ในขณะที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปศาสตร์ ได้รับประโยชน์ในเรื่องทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การฝึกปฏิบัติงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ มี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระยะเวลา แนวทางและรูปแบบที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ และเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารในการพิจารณาความเหมาะสมในการงานนโยบายการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษาข้อมูลใช้วิธีการสอบถามบุคลากรผู้ฝึกปฏิบัติงานลงร้านจำนวน 28 คน หรือคิดเป็นรอยละ 93.3 ของบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานลงร้านทั้งหมด และพบว่าปัจจัยด้านเพศ และหน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีนัยสำคัญต่อความต้องการของระยะเวลาการฝึกงาน ประเภทของงานที่ฝึกปฏิบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่วุฒิการศึกษาและตำแหน่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อความต้องการของระยะเวลาการฝึกงาน

แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนวันที่เหมาะสมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานลงร้านคือ 3 วัน (รอยละ 39.3) แต่เมื่อพิจารณาตามกลุ่มต่างๆ จะเห็นว่าเพศหญิงต้องการฝึกปฏิบัติงานลงร้านจำนวน 3 วันมากกว่าเพศชาย (รอยละ 25) ในขณะที่ตำแหน่งอาจารย์ต้องการฝึกปฏิบัติงานร้านจำนวน 3 วัน มากที่สุด (รอยละ 23.1) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศหญิงมีความอดทนในการฝึกปฏิบัติงานลงร้านน้อยกว่าเพศชาย และเนื่องจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านมีการดำเนินการในช่วงเปิดเทอม ซึ่งอาจารย์ส่วนใหญ่มีภาระการสอน ทำให้ไม่สามารถไปฝึกปฏิบัติงานลงร้านได้นานๆ

ในส่วนของงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างฝึกปฏิบัติงานลงร้านส่วนใหญ่คือ งานให้บริการลูกค้า

⁴ นำเสนօเฉพาะหน่วยงานที่มีคะแนนแตกต่างในแต่ละตัวเลือกอย่างเด่นชัด (ข้อมูลไม่กระจายทุกๆ ตัวเลือกในจำนวนที่เท่ากัน)

โดยงานที่ได้รับมอบหมายอันดับที่สองของเพศชาย คือ การตรวจสอบคุณภาพสินค้า ในขณะที่งานที่ได้รับมอบหมายอันดับสองของเพศหญิงคือ การเดิน และจัดเรียงสินค้า ซึ่งงานทั้งสองประเภทนี้ไม่ได้บ่งบอกความหมายของความแตกต่างระหว่างเพศมากนัก แต่สิ่งที่น่าสนใจคือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกจะได้รับมอบหมายงานไม่มากนัก ในขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิปริญญาโทและตรี จะได้รับมอบหมายงานที่หลากหลายมากกว่า ซึ่งเป็นไปได้ว่าใบสั่งตัวเข้าฝึกปฏิบัติงานมีการระบุคำนำหน้านาม (ดร., นาย, นาง, นางสาว) ไว้ ซึ่งอาจทำให้ผู้จัดการร้านรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าใช้ให้ทำงาน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารยังให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้จัดการร้านสาขาที่ไปฝึกปฏิบัติงานรู้สึกประแวงว่าบุคลากรที่มีคุณวุฒิสูงเหล่านั้นจะเข้ามาฝึกปฏิบัติงานร้านเพื่อตรวจสอบพวกรเข้าหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งของบุคลากรที่ฝึกปฏิบัติงานลงร้าน โดยระดับผู้บริหารจะได้รับมอบหมายงานห้อยกว่าระดับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ สำหรับประโยชน์อันดับหนึ่งที่บุคลากรได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านพบว่า มีความเหมือนกันในทุกระดับการศึกษาในเรื่องของการได้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกจะมองไปถึงประโยชน์ในการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 และได้แนวทาง สำหรับพัฒนาการบริหาร/ การดำเนินการ/ การบริการ และกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับประโยชน์ในด้านการเข้าใจระบบงานและกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจร้าน 7-11 เข้าใจถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อลูกค้า และ

มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานสายร้าน ทั้งนี้เป็นพระบุคลากรระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่ เป็นสายบริหารรึมงในภาพรวมของการบริหาร จัดการ ในขณะที่บุคลากรระดับปริญญาตรีเป็นระดับพนักงานและได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลายกว่า จึงได้รับประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติงานลงร้านในภาพกว้างๆ โดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าบุคลากรในระดับปริญญาโทซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งอาจารย์กลับได้รับประโยชน์อันดับหนึ่งเพียงประเดิมเดียว (ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้าน) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทุกคนต้องฝึกปฏิบัติงานร้าน 7-11 ทุกภาคการศึกษา การที่อาจารย์ได้มามีสัมผัสกับงานที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ทำให้ประโยชน์สูงสุดที่ได้รับคือเข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานร้านของนักศึกษานั่นเอง

ส่วนความแตกต่างของประโยชน์ที่ได้รับอันดับแรกจากการฝึกปฏิบัติงานร้านของแต่ละหน่วยงานไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีข้อสังเกตว่าคณะต่างๆ ได้รับประโยชน์อันดับหนึ่งเหมือนกัน คือได้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานร้านซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ก่อนหน้า ว่าบุคลากรที่มาจากคณะต่างๆ คืออาจารย์ จึงเห็นประโยชน์ของข้อนี้เป็นอันดับแรก แต่คณะบริหารธุรกิจมีความแตกต่างเล็กน้อย ตรงที่ประโยชน์ที่ได้รับอันดับแรกมีในเรื่องของการเข้าใจระบบและกระบวนการบริหารจัดการของธุรกิจร้าน 7-11 เพิ่มขึ้นมาจากการคณะอื่นอีกหนึ่งประเดิม ทั้งนี้เนื่องจากคณะบริหารธุรกิจมีสาขาวิชาการบริหารธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของอาจารย์ช่วยให้เข้าใจถึงแก่นของธุรกิจค้าปลีกมากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังชี้ให้เห็นว่า การฝึก

ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงาน และประเภท ของงานที่ฝึกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประโยชน์ ของการฝึกปฏิบัติงานที่แต่ละคนได้รับมีความแตกต่าง กันไปด้วย ซึ่งอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของ การฝึกปฏิบัติงานที่วางแผนไว้และเสียเวลา รวมทั้ง เกิดผลกระทบต่องานประจำจากการฝึกปฏิบัติงาน และเพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์เกิดประสิทธิภาพ หน่วยงานต้นสังกัดมีการแจ้งวัตถุประสงค์ ของการฝึกปฏิบัติงานและวางแผนเพื่อกำหนด ประเภทของงานที่จะให้ฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้จัดการ ร้าน และความพึงพอใจสอนงานและดูแลการ ทำงานของผู้ฝึกปฏิบัติงานลงร้านด้วย

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

● ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ ความถูกต้องของการวิเคราะห์ดังนี้

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

บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ซึ่ง เป็นสถาบันการศึกษาเหมือนกับบุคลากรในกลุ่ม บริษัท ชีพ ออลล์ ซึ่งเป็นภาคธุรกิจ อาจไม่เหมาะสม กับลักษณะงาน ทำให้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้

● ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไป ใช้ประโยชน์

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการฝึกปฏิบัติงานร้าน เช wen อีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ พบว่า มีประโยชน์มากในการวางแผนและออกแบบ หลักสูตรการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ให้มีความเหมาะสม กับคุณวุฒิ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่บุคลากร นั้นๆ ปฏิบัติงานอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรในแต่ ระดับและแต่ละหน่วยงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และมุ่งมองที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การวางแผนและออกแบบ รูปแบบการฝึกปฏิบัติงานลงร้านจึงควรมีความ แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ ระยะเวลาสำหรับฝึกปฏิบัติ งานลงร้านก็ควรมีความสอดคล้องกับข้อแตกต่าง เหล่านี้ในแต่ละตำแหน่งด้วย สำหรับตำแหน่งบริหาร ควรลดระยะเวลาการฝึกให้น้อยกว่า 7 วัน เนื่อง จากผู้บริหารมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มากกว่าระดับอื่น การขาดงานเป็นเวลานานอาจ ทำให้เกิดผลเสียต่องานที่รับผิดชอบได้ เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ การฝึกปฏิบัติ งานลงร้านหลังจากเข้าปฏิบัติงานแล้วอาจก่อให้ เกิดผลกระทบต่อการสอนได้

● ข้อเสนอแนะในการฝึกปฏิบัติงานร้าน เช wen อีเลฟเว่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรในหน่วยงาน

ภายใต้กลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. การฝึกปฏิบัติงานลงร้านครบทั้งหมดเริ่มปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่องานประจำ

2. ควรมีการวางแผนรูปแบบและระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงานร้านให้มีความแตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งและหน่วยงาน

3. แนวทางการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน ควรมีความแตกต่างในแต่ละลักษณะของธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซีพี ออลล์

4. ควรมีการแจ้งวัดถูกประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ให้ผู้จัดการร้านทราบ เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานลงร้านบรรลุวัตถุประสงค์ และทางร้านมีการเตรียมการเพื่อจัดประเภทของงานที่จะให้ฝึกปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับบุคลากรนั้นๆ

5. บางหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เช่น หน่วยการสอน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาควรมีการฝึกปฏิบัติงานร้านเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เข้าใจสภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของตลาดและการพัฒนาของธุรกิจค้าปลีก และสามารถนำมาระบุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและแนวทางการเรียนการสอนได้

6. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากร นักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ข้อมูลในการวางแผนรูปแบบของการฝึกปฏิบัติงานลงร้าน

7. ควรมีการประเมินผลจากผู้จัดการ และเพื่อนร่วมงานจากการปฏิบัติงานลงร้านของบุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งสองด้านนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงาน

ลงร้านของบุคลากรและนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

บรรณานุกรม

คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2552). ความหมายการเรียนการสอน. สืบคันเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2_ความหมายการเรียนการสอน.doc

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. (2550). คู่มือนักศึกษาระดับปริญญาตรี 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" การเรียนฐานจากการทำงาน. สืบคันเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก www.person.rtaf.mi.th/doc/content/Workbase.pdf

คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2552). ความหมายการเรียนการสอน. สืบคันเมื่อ 31 สิงหาคม 2552. จาก www.sc.psu.ac.th/Units/...sc2.2_ความหมายการเรียนการสอน.doc

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2549). การพัฒนาประสิทธิ

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

ไพบูลย์ ไพรรอมโชติวัฒน์. (2552). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2552. จาก <http://www.iothaiclub.in.th/article/article8.pdf>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2549). 3. การแจกแจงความน่าจะเป็นของตัวแปรสุ่ม. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2552. จาก http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index_3_1.html

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2549). 4. การประมาณค่า. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2552. จาก http://www.science.cmru.ac.th/statistics/stat2105/index_4_1.html

มัณฑรา ธรรมบุศย์. (2546). คุณภาพในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2552. จาก <http://edu.chandra.ac.th/teacherAll/mdra/data/q.doc>

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. (2550). คู่มือ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2550. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. 99 หน้า.

สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์. (2550). รายงานวิจัย เรื่อง "การสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไข ของการฝึกปฏิบัติงานในหน้าร้าน". นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์.

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

สำนักงานเลขานุการสภาการศึกษา. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2552. จาก 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



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.