

ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้  
ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)



วรารัตน์ สมมาตร

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาครั้งนี้ว่า ด้วยตนเอง เรื่อง “ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียน ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
(ดร. ชวีณภา สุขคร)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จได้โดยสมบูรณ์ เพราะได้รับความกรุณาจาก ดร. ขวัญนภา สุขคร ที่ปรึกษา ที่ได้ให้การเสนอแนะแนวทางการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จึงกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทำให้ได้รับความรู้มาใช้ประโยชน์ในการทำงานจนประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นคือ คุณประพจน์ มีจันทร์ ผู้จัดการครุฑนิเทศ (โครงการ C-piwat) บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) คุณเอกวิทย์ เสนานุรักษ์วรกุล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และคุณกมลดา จันทร์มูล อาจารย์ศูนย์การเรียน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ขอขอบคุณบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในจังหวัดลำปางที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นอย่างดี

คุณค่าของการศึกษาและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ คุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ ผู้ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาค้นคว้าทุกท่าน

วรารัตน์ สมมาตร

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียน ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	วรารัตน์ สมมาตร
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร.ขวัญนภา สุขคร
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บช.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตและเปรียบเทียบคุณลักษณะ ใน 3 คุณลักษณะคือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคคลากรร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจำนวน 169 คน ที่มีต่อนักเรียน ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนว ลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า บุคคลากรมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของนักเรียนด้านความสามารถทางวิชาชีพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน แต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก บุคคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนบุคคลากรแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของนักเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**Title** EXPECTATION OF 7–11 STAFFS OVER PANYA PHIWAT LEARNING  
CENTER OF VOCATIONI DLEPLOMA STUDENTS

**Author** Wararat Sommart

**Advisor** Dr. Kwannapa Sukkorn

**Academic Paper** Independent Study M.B.A., University of Phayao, 2555

### ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate enterprise executives' expectations of 7–11 staffs Over panya Phiwat Learning Center of Vocationi Dleploma students, academic qualification, professionalism and ethics were individually and holistically studied. Stratfied Random sampling was employed for selecting for 169 enterprise executives whom were then classified by their sex, age, enterprise and business types, enterprise size and their preference of the graduate major subject. Questionnaire was the instrument and the data were statistically analyzed for percentage, mean, standard deviation, t–test, The following results were obtained The mean scores of executive's expectations of each and overall characteristics were at the high levels. There were significantly different expectations of the executives of all respects studied. Also, there were statistically significant differences ( $P=0.5$ ) in the enterprise executive's expectations of each and overall graduate characteristics according to their age, type of enterprises, size of enterprises and the graduate major subjects. Considering the expectation of each characteristic, it was found that expectations of ethics and professionalism were significantly varied ( $P=0.05$ ) by business types.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	6
บริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน).....	6
โรงเรียนปัญญาภิวัตน์เทคโนโลยี.....	10
ความคาดหวัง.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	26
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.).....	26
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัตน์ ลำปาง ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.).....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป .....	31
สรุปผลการวิจัย .....	31
อภิปรายผลการวิจัย.....	32
ข้อเสนอแนะ .....	34
บรรณานุกรม .....	35
ภาคผนวก .....	38
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	39
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	43



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน.....	26
2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ด้านคุณธรรมจริยธรรม .....	29





## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินธุรกิจสะดวกซื้อร้านเซเว่น อีเลฟเว่น “7Eleven” เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้เข้ามาสู่วงการการศึกษาโดยได้ร่วมมือกับกรมอาชีวศึกษาในสมัยนั้นในการเป็นสถานประกอบการตามโครงการทวิภาคี ปัจจุบันธุรกิจที่ขยายตัวอย่างก้าวกระโดดของ บริษัทฯ ที่มีร้านสาขาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัทฯ จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะตรงกับความต้องการและสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษาบริษัทฯ จึงได้จัดตั้งโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี ธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2548 เพื่อผลิตบุคลากรในสาขาธุรกิจค้าปลีกในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยเน้นการฝึกปฏิบัติในร้าน 7Eleven ควบคู่กับการเรียนภาควิชาการ ต่อมาได้ขยายโอกาสการศึกษาโดยจัดตั้งศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ทั่วประเทศจำนวน 20 แห่ง ซึ่งได้จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการโดยจัดการเรียนการสอนภาควิชาการผ่านดาวเทียม (Video Conference) และฝึกปฏิบัติในร้าน 7Eleven ที่อยู่ในท้องถิ่น

ศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง เป็นศูนย์การเรียนภายใต้การบริหารงานของบริษัท ศึกษาภิวัฒน์ จำกัด ในเครือของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 12 และกำหนดว่าด้วยสิทธิของสถานประกอบการในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในศูนย์การเรียน พ.ศ. 2547 ได้บัญญัติให้สถานประกอบการมีสิทธิจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับลูกจ้าง และบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยได้รับสิทธิประโยชน์ด้านเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ซึ่งศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ได้เปิดดำเนินการเรียนการสอน เมื่อปีการศึกษา 2550 โดยมีวิสัยทัศน์ “ศูนย์การพัฒนาศึกษา เพื่อสร้างเยาวชนให้เป็นบุคลากรที่มีคุณสมบัติ และจำนวนตามความต้องการของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)”

ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นสถานประกอบการที่มีศักยภาพ มีความพร้อม ความสนใจ และมีประสบการณ์จากการจัดการการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในระดับมาตรฐานสากลที่มีอัตราการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เห็นว่า ตลาดแรงงานในอนาคตจะมีการแข่งขันกันสูง แต่สถานประกอบการต้องพนักงานหรือบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่แต่ละบริษัทต้องการ และด้วยความปรารถนาของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเยาวชนของชาติ ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจกับต่างชาติได้ ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยี และศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ จึงพร้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ด้านธุรกิจค้าปลีกที่มีประสบการณ์มาอย่างยาวนานนี้ให้กับเยาวชนของชาติทุก ๆ คน โดยผ่านการเรียนการสอนในระบบทวิภาคีเต็มรูปแบบแห่งแรกในประเทศไทย ด้วยประโยชน์ที่มอบให้กับนักเรียนของโรงเรียนฯ เช่น ค่าเทอมฟรี มีรายได้ระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน และการรับประกันการมีงานทำ 100% เมื่อสำเร็จการศึกษา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อร่วมสร้างกิจกรรมทางสังคมขึ้นมา การรวมกันเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งนี้มนุษย์ย่อมต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับคนหมู่มากได้ การปรับตัวดังกล่าวนี้มีปัจจัยส่งเสริมหลายประการ หนึ่งในนั้นคือการปรับตัวอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสภาพความคาดหวังที่มนุษย์มีต่อกลุ่มสังคมที่อยู่รวมกัน เฝ้าภิญญา นิคมพะเนาวิ (2542, หน้า 5) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังมีรากฐานมาจากแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมหรือการกระทำเป็นผลมาจากการเลือกอย่างมีสติ และบุคคลจะเลือกกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าจะให้ผลตอบแทนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุภัทธา ตั้งธรรมากร (2544, หน้า 7) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างใดอย่างหนึ่งว่าตนเองจะประพฤติปฏิบัติเช่นใด ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วยความคาดหวังยังเป็นการทำนายเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเคยเป็นสิ่งที่มีความประสพการณ์มาก่อน ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นอีกหนึ่งกลุ่มสังคมที่ประกอบด้วย ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ตลอดจนพนักงานประจำ กลุ่มบุคคลดังกล่าวเหล่านี้ล้วนแต่มีมุมมองที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังต่อการฝึกปฏิบัติงานของนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ระดับ ปวช. ทั้งสิ้น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นจะขยายสาขาในการดำเนินธุรกิจล้วนต้องขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคล ดังกล่าวซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมและคัดเลือกนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อที่ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เพื่อนำผลของการวิจัยที่ทราบข้อมูลด้านความคาดหวังของพนักงานจะสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนของศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง เพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรได้ตรงตามคุณลักษณะอันประสงค์ของ บริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

### สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความความคาดหวังต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง บุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 169 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปฏิบัติงานภายในร้าน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของบุคคลากร ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ใน 3 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา ประกอบด้วย พื้นที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปฏิบัติงานภายในร้าน จำนวน 24 สาขา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้คำศัพท์เฉพาะบางคำถาม ที่จำเป็นต่อการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้การใช้ภาษามีความชัดเจนและรัดกุม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ่านการวิจัยครั้งนี้

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคนและความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตนและสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

**บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกในลักษณะของร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) เพื่อจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคและการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุด

**ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น** หมายถึงร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนที่มีปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน

**บุคคลากร** หมายถึง พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นทุกคน ที่ปฏิบัติงานร่วมกับนักเรียนที่มีปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

**การสอนในระบบทวิภาคี** หมายถึง เรียนภาคทฤษฎีที่ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ระยะเวลา 3 เดือนสลับกับการเรียนภาคปฏิบัติงานจริงที่สถานประกอบ (ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ) 3 เดือน โดยเรียนสลับกันไปลักษณะนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี จนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร โดยได้รับใบประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) รับรองโดยกระทรวงศึกษาธิการ จะเป็นการเรียนการสอนระบบทางไกลผ่านดาวเทียม

**การเรียนแบบ Video Conference** หมายถึง การเรียนการสอนทางไกลแบบ "วิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์" เป็นการออกอากาศสด ณ ห้องส่งส่วนกลางจากโรงเรียนปัญญาวิวัฒน์เทคโนโลยี ธุรกิจ ไปยังศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ เป็นการเรียนการสอนแบบสื่อสาร 2 ทางคือ อาจารย์และนักเรียนสามารถคุยโต้ตอบกันได้ตลอดเวลา โดยแต่ละศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์จะมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำอยู่คอยกำกับดูแลการเรียนการสอน

### **ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง

2. ทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาศักยภาพการฝึกอบรมนักเรียน  
อันจะนำไปสู่คุณภาพการฝึกปฏิบัติงานที่ดี ที่เป็นเป้าหมายหลักอันสำคัญยิ่งของศูนย์การเรียน  
ปัญญาภิวัฒน์ ลำปางโดยอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษาอย่างมีระบบและ  
ระเบียบวิธีที่ดี



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คณะผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ส่วนที่เกี่ยวข้องคือเรื่องดังต่อไปนี้

1. บริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน)
  - 1.1 การขยายธุรกิจของบริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน)
  - 1.2 ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนที่มีปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน
2. โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยีธุรกิจ
  - 2.1 ความเป็นมาของโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยีธุรกิจ
  - 2.2 วัตถุประสงค์ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการเปิดศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์
  - 2.3 หลักสูตรที่เปิดสอนในศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์
  - 2.4 รูปแบบการเรียนการสอนในศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์
  - 2.5 จุดเด่นศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์
3. ความคาดหวัง
  - 3.1 ความหมายของความคาดหวัง
  - 3.2 ประเภทของความคาดหวัง
  - 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
  - 3.4 ความสำคัญของความคาดหวัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 เป็นบริษัทหลักในกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่ายของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประกอบธุรกิจหลักคือ ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังประกอบธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นการสนับสนุนธุรกิจหลัก เช่น ธุรกิจเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้า

และบริการ (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด) ธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่ (บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด) ธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก (บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด) ธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสมาร์ตการ์ด (บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด) ธุรกิจให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (บริษัท โกซอพท์ (ประเทศไทย) จำกัด) ธุรกิจบริการขนส่งและกระจายสินค้า (บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด) ธุรกิจให้บริการด้านการตลาด (บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด) ธุรกิจการจัดฝึกอบรมการจัดการสัมมนาทางวิชาการทางธุรกิจ (บริษัท ปัญญาธรา จำกัด) และธุรกิจโรงเรียนอาชีวศึกษาด้านค้าปลีก (บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด) เป็นต้น

#### 1. การขยายธุรกิจในบริษัท ซี.พี. ออลส์ จำกัด (มหาชน)

ขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองของความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าทุกเพศ ทุกวัย ด้วยสินค้าและบริการอันหลากหลาย”

พ.ศ. 2531 รับสิทธิการใช้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” มาจาก 7-Eleven, Inc สหรัฐอเมริกา เริ่มก่อตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้ชื่อ “7-Eleven”

พ.ศ. 2533 เปลี่ยนชื่อจาก “บริษัท ซี.พี. คอนวีเนียนสโตร์ จำกัด” เป็น “บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด” และได้เปิดร้านสาขาแรกที่ซอยพัฒนาพงษ์

พ.ศ. 2537 จัดตั้งบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (“CS”) ซึ่งประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ

พ.ศ. 2539 จัดตั้งบริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (“CPRAM”) ซึ่งประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่

พ.ศ. 2540 เริ่มเปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้า บางบัวทอง (DC4) อย่างเป็นทางการ

พ.ศ. 2541 จัดตั้ง Lotus Distribution Investment Limited (“LDI”)/จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด/เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 1,000 สาขา

พ.ศ. 2542 จัดตั้งบริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด (“RTL”) ซึ่งประกอบธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์สำหรับธุรกิจค้าปลีก

พ.ศ. 2543 ร่วมกับ The China Retail Fund, LDC ซึ่งเป็นกองทุนภายใต้การบริหารของ American International Group (AIG) จัดตั้ง Yangtze Supermarket Investment Co., Ltd. (“YSI”) เพื่อลงทุนใน “ธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์” ในสาธารณรัฐประชาชนจีน จัดตั้ง Shanghai Lotus Supermarket Chain Store Co., Ltd. (“SLS”)

พ.ศ. 2544 จัดตั้งบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด (“TSC”) ร่วมกับพันธมิตร 8 แห่ง

พ.ศ. 2545 เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 2,000 สาขา ร่วมมือกับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในการเปิดให้บริการร้านสะดวกซื้อ “7-Eleven” ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.

พ.ศ. 2546 1) จัดตั้งบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

2) จัดตั้งบริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด จัดตั้งบริษัท ไดนามิค แมน เนจเม้นท์ จำกัด

3) กระจายหุ้นให้แก่ประชาชนทั่วไป และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2547 จัดตั้งบริษัท ศึกษาภิวัฒน์ จำกัด ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) จากคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

พ.ศ. 2548 1) เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 3,000 สาขา

2) เปิดดำเนินการโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยี อย่างเป็นทางการ

พ.ศ. 2549 เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าสุวรรณภูมิ (DC5) อย่างเป็นทางการ

พ.ศ. 2550 1) จัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

จำหน่ายสินทรัพย์และเงินลงทุนในธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์ ประเทศจีน

2) เปลี่ยนชื่อบริษัท เดิมชื่อ “บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)” เป็น “บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” และเปลี่ยนชื่อย่อหลักทรัพย์ในระบบการซื้อขาย จาก “CP7-11” เป็น “CPALL”

พ.ศ. 2551 1) ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส ไอ (MASCI) ในส่วนของศูนย์กระจายสินค้าลาดกระบัง (DC5) ศูนย์กระจายสินค้าควบคุมคุณภาพสุราสุขภาพ (CDC) และ ศูนย์กระจายสินค้าเบเกอรี่โชคชัยร่วมมิตร (BDC)

2) เพิ่มทุนจดทะเบียนในบริษัท ไทยสมาร์ตคาร์ด จำกัด เป็น 1,600 ล้านบาท ในวันที่ 28 มีนาคม 2551/เสร็จสิ้นการปรับโครงสร้างธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์ในประเทศจีน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2551

พ.ศ. 2551 ได้รับคะแนนโหวตรวมสูงสุดในประเทศไทย สำหรับ “Asia’s 200 Most-Admired Companies” จากผลการสำรวจโดย หนังสือพิมพ์ The Wall Street Journal Asia “สิ้นปี 2551 บริษัทที่มีร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศรวม 4,778 สาขา (ถือเป็นประเทศที่มีร้าน 7-Eleven มากเป็นอันดับที่ 4 ของโลกรองจากประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐไต้หวัน) โดยเป็นร้านในกรุงเทพฯ และปริมณฑล”

พ.ศ. 2552 1) จัดทำโครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program-EJIP) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2555 รวมระยะเวลา 3 ปี



2) ผลของการดำเนินงานครบรอบ 20 ปี นับตั้งแต่การเปิด 7-Eleven สาขาแรกที่ซอยพัฒน์พงษ์ มุ่งสู่การเป็นคอนวีเนียนฟู้ดสโตร์ หรือร้านอิมสะดวก เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาคสุราษฎร์ธานีรับรางวัล 1 ใน 10 องค์กรแห่งนวัตกรรมยอดเยี่ยมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2552 ของโครงการ Thailand's Most Innovative Companies 2552 ซึ่งจัดขึ้นโดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ

พ.ศ. 2553 1) ขยายช่องทางธุรกิจภายใต้การบริหารจัดการของบริษัทเอง ธุรกิจ 7-Catalog Order เพื่อเป็นการขยายช่องทางธุรกิจด้านการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง “วารสารแคตตาล็อก”

2) ธุรกิจ บুকส์ไมล์ (Book Smile) เพื่อเป็นช่องทางในการจำหน่ายหนังสือและวารสาร

3) ธุรกิจ เอ็กซ์ต้า (eXta) โดยเป็นร้านสุขภาพและความงามดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ สินค้าสุขภาพ และเครื่องสำอางค์

4) ธุรกิจ คัดสรร (Kudsan) เพื่อเป็นช่องทางจำหน่ายสินค้าที่คัดสรรพิเศษทั้งกาแฟและเบเกอรี่

2. ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนที่มีปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน

ปัจจุบันมีร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนที่มีปัญญาวิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน ดังนี้

สาขา	หนองกระเทียม	สาขา	หนองกระเทียม จุด 2
สาขา	สนามบินลำปาง	สาขา	วัดสวนดอก
สาขา	บุญวาทย์วิทยาลัย	สาขา	ปตท.พิชัย
สาขา	รัชฎา	สาขา	หน้าราชมงคล
สาขา	รีเจนท์	สาขา	เขलगค์นคร
สาขา	ห้างฉัตร	สาขา	ปตท.ขนส่งลำปาง
สาขา	ประตูชัย	สาขา	สบตุ๋ย
สาขา	ประตูม้า	สาขา	เกาะคา
สาขา	ปตท.เกาะคา	สาขา	ปตท.ลำปางไพศาล
สาขา	ปตท.ดงสันเงิน	สาขา	ปตท.พระบาท
สาขา	ปตท.แยกป่าขาม	สาขา	ตลาดอัครวิน
สาขา	ฉัตรไชย	สาขา	หน้าโรงเรียนลำปางพาณิชยการ

## โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยี

### 1. ความเป็นมาของโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี

โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ดิจิทัลภิวัฒน์ จำกัด ในเครือของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดดำเนินการการเรียนการสอน เมื่อปีการศึกษา 2548 โดยมีเจตนารมณ์ "เพื่อช่วยพัฒนาสังคม และประเทศชาติในด้านการศึกษา" โดยมีวิสัยทัศน์ "เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำในการผลิตบุคลากร ที่เน้นการเรียนรู้ภาคทฤษฎีควบคู่ไปกับภาคปฏิบัติ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจในประเทศไทย"

ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกแบบร้านสะดวกซื้อ เป็นองค์ความรู้ที่โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นโรงเรียนของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในประเทศไทย แม้ว่าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาแรกในประเทศไทยจะเปิดดำเนินธุรกิจมาประมาณ 20 ปีมาแล้วก็ตาม แต่ประวัติและความเป็นมา รวมถึงความรู้ในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ของเซเว่นอีเลฟเว่นมีมากกว่าหนึ่งศตวรรษแล้วทีเดียว นั่นหมายถึงความรู้ในการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในระดับมาตรฐานสากลผนวกกับการต่อยอดและพัฒนาความรู้ในด้านนี้ในประเทศไทยอีกกว่า 20 ปี ย่อมเป็นที่ประจักษ์และรับประกันได้ว่า บุคลากรของท่านจะได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ทางด้านธุรกิจค้าปลีก จากมืออาชีพอย่างละเอียดทุกขั้นตอน

ด้วยความปรารถนาของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเยาวชนของชาติ ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจกับต่างชาติได้ โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี จึงพร้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ด้านธุรกิจค้าปลีกที่มีประสบการณ์มาอย่างยาวนานนี้ให้กับเยาวชนของชาติทุก ๆ คน โดยผ่านการเรียนการสอนในระบบทวิภาคีเต็มรูปแบบแห่งแรกในประเทศไทย ด้วยประโยชน์ที่มอบให้กับนักเรียนของโรงเรียนฯ เช่น ค่าเทอมฟรี มีรายได้ระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน และการรับประกันการมีงานทำ 100% เมื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

ด้วยโอกาสที่มีให้มากกว่าเช่นนี้ จึงทำให้มีนักเรียนให้ความสนใจสมัครเข้าเรียนเป็นจำนวนมาก แต่ถึงกระนั้นก็ยังพบว่ายังมีนักเรียนอีกไม่น้อยที่ติดปัญหาด้านการเดินทาง เพราะอยู่ในที่ห่างไกลโรงเรียน ซึ่งตั้งอยู่ในย่านงามวงศ์วาน ประกอบกับบริษัทฯ ได้รับเลือกจากสำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ให้เข้าร่วมโครงการนำร่องเปิดศูนย์การเรียน โดยสถานประกอบการ ในปี 2549 ทางบริษัทฯ จึงได้ดำเนินการเปิดศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ขึ้นทั้งหมด 20 ศูนย์ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 10 ศูนย์ และต่างจังหวัดอีก 10 ศูนย์ เพื่อ

ขยายโอกาสให้นักเรียนที่จบชั้น ม.3 ที่มีความประพฤติดี แต่ขาดทุนทรัพย์ และมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง สามารถเข้าเรียนในระดับ ปวช. สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก ในโครงการนี้ ได้ฟรี แต่กระนั้นก็ยังมียังนักเรียนที่ขาดโอกาสอยู่อีกเป็นจำนวนมากที่อยู่ในท้องถิ่นห่างไกล และไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียนที่ศูนย์การเรียนรู้ฯ หรือโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ฯ

ดังนั้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาสู่เยาวชนให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งโครงการโรงเรียนเครือข่ายทวิภาคีโดยร่วมมือกับ สมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย และโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจำนวน 10 โรงเรียนทั่วประเทศ ในปี 2551 และเพิ่มขึ้นเป็น 37 โรงเรียน ในปี 2552 ทำการสอนในระดับ ปวช. สาขาธุรกิจค้าปลีก โดยใช้หลักสูตร และวิธีการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม เพื่อนักเรียนจะได้ “เรียนฟรี ใกล้เคียงบ้าน ทำงานในท้องถิ่น” ทุกศูนย์การเรียนรู้ฯ และทุกโรงเรียนเครือข่ายจะดำเนินการเรียนการสอนโดยคณะผู้บริหาร และอาจารย์จากโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยีฯ ด้วยวิธีการสอนอันทันสมัยผ่านดาวเทียม อาจารย์ผู้สอนและนักเรียนที่อยู่ในโรงเรียนเครือข่าย สามารถสื่อสารโต้ตอบกันได้ตลอดเวลา โดยถ่ายทอดสดไปยังศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ 20 ศูนย์ และโรงเรียนเครือข่ายอาชีวศึกษาเอกชนอีก 37 โรงเรียน ทั่วประเทศ

2. วัตถุประสงค์ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการเปิดศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์

2.1 เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษา ให้กับทุกชุมชนทั่วประเทศ

2.2 พัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างเยาวชนผู้มีอาชีพทางธุรกิจค้าปลีกและให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเป็นเจ้าของธุรกิจ

2.3 สนับสนุนเยาวชนที่ด้อยโอกาสและขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อและมีงานทำ

2.4 สร้างองค์ความรู้ด้านธุรกิจค้าปลีกครบวงจร และสร้างงานในท้องถิ่นชนบท

3. หลักสูตรที่เปิดสอนในศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์

ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ เปิดสอนอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขา ธุรกิจค้าปลีก เป็นหลักสูตรที่เปิดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียน ได้มีความรู้ในด้านการค้าปลีกอย่างครอบคลุม และครบวงจรของการบริหารธุรกิจ เป็นการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมและความสามารถเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว วิชาที่สอนในหลักสูตรนี้ จึงครอบคลุมในหลาย ๆ ด้าน เช่น บัญชี การขาย ธุรกิจค้าปลีก คอมพิวเตอร์เพื่องานอาชีพ ศิลปะการขายการจัดแสดงสินค้า การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต เป็นต้น

4. รูปแบบการเรียนการสอนในศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์

ใน 1 ปีการศึกษา แบ่งการเรียนเป็น 2 เทอม แต่ละเทอมมีระยะเวลาเรียน 6 เดือน

แบ่งการเรียนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่ม A เรียนภาคทฤษฎี ใช้เวลาเรียน 3 เดือน โดยเรียนที่สถานศึกษาปัญญาภิวัฒน์ ที่ผู้เรียนได้เลือกไว้เป็นระบบ "การเรียนการสอนทางไกลแบบ 2 ทาง (2 Ways Video Conference)" มีอาจารย์สอนจากส่วนกลางผ่าน ระบบ Video Conference มายังสถานศึกษาปัญญาภิวัฒน์

กลุ่ม B เรียนภาคทฤษฎี ใช้เวลาเรียน 3 เดือน โดยจะเรียนภาคปฏิบัติ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ผู้เรียนได้เลือกไว้เป็นระบบการเรียนแบบปฏิบัติงานจริง (มีเบี้ยเลี้ยงจากการเรียนภาคปฏิบัติ) เมื่อครบทั้ง 3 เดือนจะสลับการเรียน

#### 5. จุดเด่นศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์

5.1 จบแล้วมีงานทำ 100% เลือกเรียนที่นี้ไม่ต้องกังวลเรื่องตงงาน เพราะเมื่อเรียนจบจากศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ รับประกันการมีงานทำ 100% เนื่องจาก บมจ. ซีพี ออลล์ มีบริษัทในเครือมากกว่า 10 บริษัทที่มีความต้องการบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปี เฉพาะร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็มีการขยายตัวกว่า 500 สาขา ต่อปี โดยบริษัทจะบรรจุนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์เข้าทำงานทุกคน โดยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมของแต่ละบุคคล แต่ละตำแหน่งงานที่มี

5.2 มีเบี้ยเลี้ยง ระหว่างเรียนภาคปฏิบัติทุกหลักสูตรที่เปิดสอนที่ศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ได้กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติงานจริง โดยนักเรียนจะได้รับโอกาสในการฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ ที่ทางโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี และ บมจ. ซีพี ออลล์ กำหนด นักเรียนทุกคนจะได้รับเบี้ยเลี้ยงในการฝึกปฏิบัติงานจากทางบริษัทตามความเหมาะสม เป็นการแบ่งเบาภาระจากผู้ปกครองและฝึกให้นักเรียนได้เห็นคุณค่าของการทำงาน

5.3 เรียนจากประสบการณ์จริง การเรียนรู้ด้วยการทำงานจริงเป็นหัวใจหลักของการเรียนที่นี้ ทุกหลักสูตรที่เปิดสอนในศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ได้กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการจริง โดยนักเรียนจะได้รับการฝึกปฏิบัติงานจริง จากสถานประกอบการที่ศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์และ บมจ. ซีพี ออลล์ กำหนด ซึ่งจะให้นักเรียนเข้าใจในการประยุกต์ภาคทฤษฎีลงสู่ภาคปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้ยังมีวิทยากรซึ่งเป็นผู้บริหารจาก บมจ. ซีพี ออลล์ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานแก่นักเรียนตลอดหลักสูตรเพื่อให้นักเรียนพร้อมที่จะทำงานได้ทันทีหลังสำเร็จการศึกษา

5.4 ทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร (เฉพาะสาขาธุรกิจค้าปลีก) นักเรียนจะได้รับทุนการศึกษาจาก บมจ. ซีพี ออลล์ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์เมื่อสำเร็จการศึกษาจากศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์แล้วทำงานกับ บมจ. ซีพี ออลล์ 1 ปี โดยรับเงินเดือนและได้รับสิทธิในการพิจารณาผลงานตามมาตรฐานของบริษัท และยังได้รับสิทธิใน

การศึกษาต่อในระดับ ปริญญาตรี-โท ต่อที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

## ความความคาดหวัง

### 1. ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยว แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวังดังต่อไปนี้

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือ การคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่งานที่บุคคล กำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการ บางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

สมยศ นาวิการ (2552, หน้า 391-392) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจแบบกระบวนการ แบบที่เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหมายขึ้นมา ปัจจัยหลักของทฤษฎีของ Vroom คือ ความคาดหมาย ความพอใจ ผลลัพธ์และสื่อกลาง

สกาเวเดียน ปธนสมิทธิ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออก ดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่น อาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวังคือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกได้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

สิริวรรณ อัครกุล (2528, หน้า 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวัง ของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อ พฤติกรรมของบุคคล

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530, หน้า 109) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะทำอะไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ชัชฎกร พรภาณุวิษณุ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของ

บุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 8) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn, 1962, p. 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk&Wagnalls, 1963, p. 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่ได้คิดไว้

เกตเซลส์, เจมส์ และโรนอล (Getzels, James&Ronall, 1964, pp. 390-398) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่นและความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีดเดอร์ (Reeder, 1971, p. 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

สรุปว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาโดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมต่อบุคคลที่ตนคาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง บุคคลากรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของนักเรียนที่ฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ย่อมคาดหวังให้นักเรียนที่ฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ทำดีที่สุดเพื่อตัวเองได้ ในเมื่อการแสดงออกที่ดีที่สุดต่อความรู้สึก คือการกระทำที่ดีที่สุด การให้ลูกู้จ้กรับผิดชอบการกระทำของตนเอง

## 2. ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock, 1973, pp. 184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ และสิริวรรณ อัครกุล (2527, หน้า 46-47) กล่าวถึงความคาดหวัง

ทางบวกว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทน ในการกระทำสิ่งที่ตนเชื่อว่าประสพความล้มเหลว

โลรีซ์ โพรซ์แกว (2527, หน้า 79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้าย มักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91–103) บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้วันนั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมายก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อ

ของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการคือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็น พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชา จะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่าจะมีความสามารถหรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่าจะสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก



ตามทัศนะของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงานของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้คุณค่าต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่นเป็นความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่าควรจะทำอะไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานให้องค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำอะไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

#### 4. ความสำคัญของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956, p.156) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

ประเทิน มหาพันธ์ (2521, หน้า 88) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523, หน้า 5) กล่าวว่าความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536, หน้า 41) กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอตเลอร์ว่าความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพ ไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่พรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่น เพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นายวิฑูร กิจเครือ** (2552, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความรู้วิชาการและวิชาชีพ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวินัยในตนเอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่สถานประกอบการที่รับนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรีเข้าฝึกงานและตอบแบบสอบถามจำนวน 205 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการหรือหัวหน้างานส่วนราชการ หัวหน้าฝ่ายบุคคล หัวหน้าหรือผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 235 คน สถิติที่ใช้ สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าความแตกต่าง ใช้การทดสอบ ค่าที (t-test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test)

1. พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานของวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐบาลมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นลำดับแรก

รองลงมาได้แก่ ด้านความมีวินัยในตนเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ด้านความมีวินัยในตนเองเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ หน่วยงานของเอกชน มีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี ด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านความมีวินัยในตนเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้านทักษะ และ ด้านความรู้ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับชั้น พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มากกว่านักศึกษาฝึกงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานวิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรีโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**นายประชาคม จันทระชิต** (2543, บทคัดย่อ) คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาว่าคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ ที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์ 2) เพื่อจัดอันดับความสำคัญของคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ ที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์ 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ ที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์ โดยจำแนกตาม รูปแบบ ประเภท และขนาดของธุรกิจ 4) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ที่สถานประกอบการ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารสถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่จดทะเบียนบริษัท จำกัด และห้างหุ้นส่วน จำนวน 400 แห่ง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย การเก็บ

รวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการถามสถานะของสถานประกอบการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประมาณค่าถามคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม 6 ตาม จำนวน 69 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรมที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์ โดยภาพรวมมีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ( $x=3.97$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการจัดอันดับคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม ที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้พึงประสงค์ปรากฏผลดังต่อไปนี้

- อันดับที่ 1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม ( $x =4.42$ )
- อันดับที่ 2 ด้านบุคลิกภาพ ( $x =4.21$ )
- อันดับที่ 3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $x =4.011$ )
- อันดับที่ 4 ด้านคุณสมบัติพิเศษ ( $x =3.82$ )
- อันดับที่ 5 ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ( $x =3.79$ )
- อันดับที่ 6 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ( $x=3.54$ )

ผู้บริหารสถานประกอบการใน 5จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน ต่างประเภทกันและมีขนาดต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารสถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม สอดคล้องกับผลการจัดอันดับคุณลักษณะที่จำเป็น คือด้านที่มีความจำเป็นในอันดับต้น ๆ ยังคงได้รับข้อเสนอแนะว่ามีความจำเป็นสูงเช่นกัน

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียนในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยกรรม

ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยเน้นในการเสริมสร้างคุณลักษณะ ในมิติด้านความดีของบุคคลได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

**นฤมล ชินวุฒิโรจน์, นภัทร วัจนเทพินทร์** (2553, บทคัดย่อ) มุมมองของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่เรียนสหกิจศึกษา ในปีการศึกษา 2553 การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมุมมองของสถานประกอบการต่อสมรรถนะของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่เข้าโครงการสหกิจศึกษา ในปีการศึกษา 2553 โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาคือ นักศึกษาสาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม และสาขาวิศวกรรมโยธา จำนวนรวมทั้งสิ้น 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่าสถานประกอบการมีความเห็นต่อนักศึกษาสหกิจในด้านผลสำเร็จของงาน ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับ ดี ถึง ดีมาก และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นักศึกษามีจุดเด่น ด้านความขยัน ความอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ การตรงต่อเวลา และการใช้ภาษาอังกฤษ

**นายศุภนันท์ รอดมีบุญ** (2552, บทคัดย่อ) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูงการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สิ่งทอจากวิทยาลัยเทคนิคโพธารามตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการในเขตจังหวัดราชบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือสถานประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม จำนวน 17 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มสถานประกอบการขนาดกลาง และกลุ่มที่ 2 กลุ่มสถานประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย เจ้าของกิจการ จำนวน 1 คน, ผู้จัดการโรงงาน จำนวน 8 คน, ผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 8 คน, หัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน, หัวหน้าแผนก จำนวน 9 คน, หัวหน้างาน จำนวน 6 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 34 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประเมินค่า สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus (SPSS/PC+)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร

วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทั้ง 4 ด้าน ของสถานประกอบการทั้ง 2 ขนาด อยู่ในระดับ มาก คือ ลำดับที่ 1 คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงาน ลำดับที่ 2 คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ ลำดับที่ 3 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และลำดับที่ 4 คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์รายชื่อในแต่ละด้านปรากฏผลการวิจัยดังนี้ ด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษามากเป็นอันดับหนึ่ง มีความสนใจและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย และคุณลักษณะที่ต้องการเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษามากเป็นอันดับหนึ่งคือ มีความสามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม และคุณลักษณะที่ต้องการเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ มีความรู้พื้นฐานที่ได้มาตรฐานตามสาขาวิชาชีพที่สำเร็จ ด้านบุคลิกภาพ พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษามากเป็นอันดับหนึ่งคือมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และคุณลักษณะที่ต้องการเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการทำงาน พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษามากเป็นอันดับหนึ่งคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต และคุณลักษณะที่ต้องการเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ มีความเมตตา กรุณาต่อเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป การเปรียบเทียบเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาทั้ง 4 ด้าน ของสถานประกอบการในจังหวัดราชบุรีพบว่า สถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จอาชีวศึกษาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้านี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยมีรายละเอียด

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นประกอบด้วย ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)ปฏิบัติงานภายในร้าน จำนวน 24 สาขา คือ สาขาหนองกระเทียม สาขาหนองกระเทียม จุด 2 สาขาสนามบินลำปาง สาขาวัดสวนดอก สาขาบุญวาทย์วิทยาลัย สาขาปตท.พิชัยสาขารัชฎา สาขาหน้าราชมงคล สาขาไร่เจนท์สาขาเขลางค์นครสาขาห้างฉัตร สาขาปตท.ขนส่งลำปาง สาขาประตูชัย สาขาสบตุ๋ย สาขาประตูม้า สาขาเกาะคา สาขาปตท.เกาะคา สาขาปตท.ลำปางไพศาล สาขาปตท.ดงสันเงิน สาขาปตท.พระบาท สาขาปตท.แยกป่าขาม สาขาตลาดอัครวิเศษ สาขาฉัตรไชย และสาขาหน้าโรงเรียนลำปางพาณิชยการ โดยมีจำนวนบุคลากร 169 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปฏิบัติอยู่ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์โดยการแจกแจงความถี่คำนวณค่าร้อยละ และวิเคราะห์ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ( $\sigma$ )

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวัดความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความเห็นแบบ Likert Scale แบ่งระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความคาดหวัง	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้แปลระดับการรับรู้ โดยกำหนดช่วง (Interval scale) ในการวัดเท่ากัน โดยหาจากสูตร

$$\text{พิสัย} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนระดับที่ต้องการ}$$

$$\text{พิสัย} = 5 - 1 / 5$$

$$\text{พิสัย} = 0.8$$



ระดับความคาดหวัง	ระดับคะแนน
ความคาดหวังระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
ความคาดหวังระดับมาก	3.41 – 4.20
ความคาดหวังระดับปานกลาง	2.60 – 3.40
ความคาดหวังระดับระดับน้อย	1.81 – 2.60
ความคาดหวังระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จากประชากร 169 คน ผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	60	35.50
2) หญิง	109	64.50
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
2. อายุ		
1) 18-22 ปี	8	8
2) 23-27 ปี	13	13
3) 28 ปีขึ้นไป	26	26
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>

## ตาราง 1 (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	35	20.71
2) อนุปริญญา/ปวส.	61	36.09
3) ปริญญาตรี	73	43.20
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
4. สถานภาพ		
1) โสด	84	49.70
2) สมรส	52	30.80
3) หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่	33	19.50
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1) 1 ปี / ต่ำกว่า	44	26.19
2) 2 – 4 ปี	50	29.76
3) 5 ปีขึ้นไป	74	44.0
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
6. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน		
1) ผู้จัดการร้าน	24	14.29
2) ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	48	28.57
3) พนักงานประจำ	96	57.14
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจากบุคคลากรพบว่า

เพศ ของบุคคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 ส่วนเพศชายมีเพียง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

อายุ ของบุคคลากรส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 22 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.89 รองลงมาอายุ 28 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32 และอายุ 23–27 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79

การศึกษาของบุคคลากรส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 36.09 และต่ำกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71

สถานภาพ ของบุคคลากรส่วนใหญ่อยู่สถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 และสมรสจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของบุคคลากรส่วนใหญ่ ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รองลงมา 2-4 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.76 บุคคลากร และ 1 ปี/ต่ำกว่าจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19

ตำแหน่งในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานประจำ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา ปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และผู้จัดการร้านจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

## **ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)**

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อ นักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ได้แก่

1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม
2. ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ
3. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของบุคลากร  
ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับ  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความ คาดหวัง
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการทำงาน	4.79	0.23	มากที่สุด
2. การตรงต่อเวลา	4.50	0.21	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในการทำงาน	4.81	0.23	มากที่สุด
4. ความมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของสถาน ประกอบการ	4.76	0.23	มากที่สุด
5. การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.96	0.24	มากที่สุด
6. ความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.82	0.23	มากที่สุด
7. การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง	4.84	0.23	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.16</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านคุณธรรมจริยธรรม ของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1. การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.96
2. การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.84
3. ความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.82
4. ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.81
5. ความมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของสถานประกอบการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.76

6. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.79
7. การตรงต่อเวลา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.50



## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ผลของการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพการฝึกอบรมนักเรียนอันจะนำไปสู่คุณภาพการฝึกปฏิบัติงานที่ดี ที่เป็นเป้าหมายหลักอันสำคัญยิ่งของศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปางโดยอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษาอย่างมีระบบและระเบียบวิธีที่ดี

#### สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ของบุคคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 64.50) รองลงมาเพศชาย(ร้อยละ 35.50) ส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 22 ปี (ร้อยละ50.89) รองลงมาอายุ 28 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 34.32) การศึกษาของบุคคลากรส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.20) รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 36.09) ส่วนใหญ่อยู่สถานภาพโสด (ร้อยละ 49.70) รองลงมาสมรส (ร้อยละ 30.80)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคคลากรส่วนใหญ่ ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 44.05) รองลงมา 2- 4 ปี (ร้อยละ 29.76) ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานประจำ (ร้อยละ 57.14) รองลงมาปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ (ร้อยละ 28.57)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)

โดยภาพรวมระดับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) อยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับความคาดหวังด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ เฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ เฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด การปรับตัวให้เข้ากับกา

เปลี่ยนแปลง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในการทำงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ความมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของสถานประกอบการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด การตรงต่อเวลา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความกระตือรือร้นในการใฝ่รู้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีความขยัน อดทน อดกลั้นและตั้งใจทำงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด วุฒิภาวะทางอารมณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ความสามารถในการคิดวิเคราะห์การแก้ปัญหาที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาวะการเป็นผู้นำมีความคาดหวังในระดับมาก

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด การทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความพร้อมเชิงวิชาการในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด การนำความรู้ทางวิชาชีพมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความรู้ความเข้าใจระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความคาดหวังในระดับมาก ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมาก ความรู้และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีความคาดหวังในระดับมาก

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ดังนั้น การที่ความคาดหวังของบุคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะของ



ธุรกิจค้าปลีก (ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น) ต้องการบุคลากรที่มีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อองค์กรและนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) นั้น ต้องฝึกงานอยู่ที่ร้านสาขาเป็นเวลา 3 ปี (ตามหลักสูตร) และเมื่อจบการศึกษา นักเรียนเหล่านี้จะต้องบรรจุเป็นพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ซึ่งคุณลักษณะของ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดีและคร่ำครึในวิชาชีพของตน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมอาชีพ อันส่งผลให้เกิดการยอมรับจากคนทั่วไปในสังคม และสามารถทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ และเจริญก้าวหน้ามากขึ้น จึงทำให้บุคลากรของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น มีความคาดหวังในเรื่องนี้สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ จุดเด่นของศูนย์การเรียนรู้ที่ต้องการให้นักเรียนได้รับความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะทำงานได้ทันทีหลังจบการศึกษา และสอดคล้องกับ สถิติขณินยมญาติ (2544) ได้ศึกษา ทศนคติของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานของวิทยาลัย ดุสิตธานี พบว่า สถานประกอบการคาดหวังจากนักศึกษาฝึกงานของวิทยาลัยดุสิตธานีในเรื่องต่อไปนี้ ในสัดส่วนสูงสุด (ก) คาดหวังให้นักศึกษาฝึกงานมีความรู้เต็มที่จากประสบการณ์จริง เพื่อจะได้นำความรู้ไปประกอบอาชีพในอนาคตให้ประสบความสำเร็จ (ข) คาดหวังให้นักศึกษาฝึกงานมีบุคลิกภาพที่ดี และมีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับงานบริการ และ

และด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จึงมีความจำเป็นที่พนักงานทุกระดับภายในร้านต้องปรับตัวเข้าหากันให้ทำงานร่วมกันได้เร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานที่ต้องส่งมอบงานกันระหว่างพลัด ซึ่งหากไม่มีการปรับตัวหรือพยายามขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้หมดสิ้นไปได้ ความกังวลใจก็ยังคงมีอยู่ต่อไป และอาจจะมีผลกระทบให้บุคคลนั้นต้องสูญเสียความสมดุลในตนเอง เกิดความเครียด วิดกกังวล สับสน ว้าวุ่นใจ และความคับข้องใจ ทำให้ไม่มีความสุขในการดำเนินชีวิต และส่งผลกระทบต่อการทำงานและการบริการ ย่อมไม่ต่อเนื่องและไม่ไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลกระทบต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นเพราะว่าการที่มีนักเรียนเข้ามาฝึกปฏิบัติงานและเมื่อจบการศึกษาแล้วจะบรรจุเป็นพนักงานของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จึงมีความคาดหวังให้ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง จะสามารถจัดการเรียนการสอนด้านวิชาการให้เป็นไปตามหลักสูตรสถานศึกษา และสร้างเสริมกระบวนการต่าง ๆ ให้นักเรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อนักเรียนได้บรรจุเป็นพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นแล้ว จะสามารถใช้ความรู้เหล่านั้นช่วยคิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ ให้กับร้านสาขา เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างของธุรกิจค้าปลีก

ให้แตกต่างจากคู่แข่ง และยังเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อีกด้วย

### **ข้อเสนอแนะ**

การวิจัยความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาศักยภาพ การฝึกอบรมนักเรียนอันจะนำไปสู่คุณภาพการฝึกปฏิบัติงานที่ดี ที่เป็นเป้าหมายหลักอันสำคัญยิ่งของศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง โดยอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษา อย่างมีระบบและระเบียบวิธีที่ดี

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ในจังหวัดอื่น ๆ ที่ยังไม่ทำการศึกษา
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เพื่อทำการเปรียบเทียบ
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลหรือสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ เช่น ผู้บริหาร คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น
4. งานวิจัยนี้เป็นเป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะบุคคลากรร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น มีการปรับปรุงโครงสร้างตลอดเวลาและทำให้ความคาดหวังของบุคคลากรเปลี่ยนแปลง



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์. (2543). **สถิติเบื้องต้นทางการศึกษา**. เชียงใหม่: ภาควิชา  
ประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษดา แจ่มทุ่ง และคณะ. (2541). **การศึกษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในโรงเรียน  
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย ตามทัศนะ  
ของผู้บริหารโรงเรียน**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร,  
พิษณุโลก.
- ก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์. (2545). **CEO ตะวันออก** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สยามอินเตอร์บุ๊คส์.
- การทำวิจัยเชิงสำรวจ**. (2537). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การวัดผลการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). (2525). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- การวิจัยของครู**. (2537). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพินิจพิชชิง สวนดุสิต.
- คงฤทธิ อภิวัฒน์ปัญญาบาล. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและ  
ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด  
สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., สถาบันราชภัฏ  
กำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2542). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐเศรษฐ์ สาริมาน. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจ  
ตระเวนชายแดน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
กรุงเทพฯ
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- ธัญลักษณ์ จิระเพชรอำไพ. (2547). **โปรแกรมแปลงฐานข้อมูล**. เชียงใหม่: ภาควิชาวิศวกรรม  
คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS** (พิมพ์ครั้งที่ 9).  
กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- ธีระชัย ปุระณะโชติ. (2532). การสร้างผลงานวิชาการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ ลักษณะวิลาส. (2546). การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อสอบ และแบบสอบถามบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม., สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- เผ่าภิญโญ นิมพะเนาว์. (2542). ความคาดหวังต่อบริการแนะแนวของคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรัฐ. (2542). กรุงเทพฯ: การศาสนา กรมการศาสนา.
- สถิตย์ นิยมญาติ. (2544). ทศนคติของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาศึกษาฝึกงานของ วิทยาลัยดุสิตธานี. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและจิตใจ. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สุภัทรา ตั้งธรรมมาร. (2544) ความคาดหวังของนักเรียนโรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ต่อ การจัดการเรียนการสอนตามระบบประกันคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อนันต์ ศรีโสภา. (2524). การวัดและการประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อำนวยการ วัฒนารมย์. (2547). สภาพและปัญหาในการวิจัยในชั้นเรียนของอาจารย์ สังกัด สถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร 2.: วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม., สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- อำรุง จันทวานิช. (2539). จะจัดการวิจัย และการศึกษาให้สอดคล้องกันอย่างไร. ข่าวสาร การวิจัยการศึกษา. 19, 3-6.
- อุทุมพร จามรมาร. (2531). การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พันนี้พับบลิชชิง.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียน  
ศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คำตอบของท่านจะ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกต่างกันและจะไม่มีผลต่อท่าน เพราะการวิเคราะห์จะกระทำโดยภาพรวม และผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ฉะนั้น จึงขอให้ท่านตอบให้ตรงกับความรู้สึกและสภาพที่เป็นจริงของท่านให้มากที่สุด
2. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)  
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ (เศษอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็นปี)

18 – 22 ปี

23 – 27 ปี

28 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (เศษเดือนเกิน 6 เดือนให้คิดเป็นปี)

1 ปี / ต่ำกว่า

2 – 4 ปี

5 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดการร้าน

ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน

พนักงานประจำ





**ตอนที่ 2 ความคาดหวังของบุคคลากรร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่มีต่อนักเรียนศูนย์  
การเรียนรู้ปัญญาภิวัตน์ ลำปาง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่ามีความเป็นจริงเพียงใดตามความคิดเห็นของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านหลังข้อความนั้น

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) น้อย	(2) น้อยที่สุด	(1) ไม่เห็นด้วย
<b><u>ด้านคุณธรรมจริยธรรม</u></b>					
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการทำงาน					
2. การตรงต่อเวลา					
3. ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในการทำงาน					
4. ความมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของสถานประกอบการ					
5. การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
6. ความอ่อนน้อมถ่อมตน					
7. การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง					
<b><u>ด้านทักษะในการประกอบวิชาชีพ</u></b>					
1. มีความขยัน อดทน อดกลั้นและตั้งใจทำงาน					
2. บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน					
3. ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน					
4. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา					

5. วุฒิภาวะทางอารมณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต					
6. ภาวะการเป็นผู้นำ					
7. ความกระตือรือร้นในการใฝ่รู้					
<b><u>ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ</u></b>					
1. ความพร้อมเชิงวิชาการในการทำงาน					
2. การนำความรู้ทางวิชาชีพมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน					
3. การทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					
5. ความรู้และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน					
6. ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำงาน					
7. ความรู้ความเข้าใจระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	วรรัตน์ สมมาตร
วัน เดือน ปี เกิด	2 ตุลาคม 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ลำปาง
ที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ครูนิเทศ (โครงการ C-Piwat)
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2552	พนักงาน บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2550	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อบจ.ระยอง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ) มหาวิทยาลัยนเรศวร

