

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การบริหารร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น	5
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น	7
ลักษณะงานของผู้ช่วยผู้จัดการ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ	9
ความหมายของสมรรถนะ	9
ประเภทของสมรรถนะ	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการกำหนดสมรรถนะ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดงานวิจัย	19
สมมติฐานของงานวิจัย	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	21
รูปแบบการวิจัย	21
ประชากรของการวิจัย	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตอนที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	29
ตอนที่ 3 สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	33
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน ของผู้ช่วยผู้จัดการ	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	42
สรุปผลการศึกษา	42
อภิปรายผลการศึกษา	43
ปัญหาและข้อจำกัดในการศึกษา	46
ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้	46
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญในงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ให้สัมภาษณ์	53
ภาคผนวก ข ราชานามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม	54
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	55
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	56
ประวัติผู้เขียน	64

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความหมายของคำตอบ แบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	23
ตารางที่ 2 ความหมายของคำตอบ แบบสอบถามสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	23
ตารางที่ 3 การแปลความหมายคะแนนเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในแต่ละด้าน	24
ตารางที่ 4 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความรู้	29
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความสามารถ	30
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านทักษะ	31
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ	32
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความรู้	33
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความสามารถ	33
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านทักษะ	35
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ	36
ตารางที่ 13 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	37
ตารางที่ 14 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 คะแนนความแตกต่างและค่าที่ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้าน ทักษะที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	39
ตารางที่ 16 คะแนนความแตกต่างและค่าที่ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้าน คุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	41



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างสายบังคับบัญชาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	6
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	9
ภาพที่ 3 ขั้นตอนการกำหนดรูปแบบสมรรถนะ	14
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย	19



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved