

| | |
|------------------|---|
| ชื่อเรื่อง | ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับ งานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 |
| ผู้วิจัย | นายธีรพงษ์ แสนเจียม |
| กรรมการที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์สัตยจักร |
| ปริญญา | ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) |
| สถาบัน | มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |
| ปีการศึกษา | 2559 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 2) สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ และ 3) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ ภายหลังจากใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าร้าน 13 คน และพนักงานขาย 26 คน รวมเป็น 39 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจงจากหัวหน้าร้านและพนักงานขาย 13 สาขาในโซน 14 ทั้งหมด 120 คน เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน 2) แบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ และ 3) ผลการประเมินงานบริการร้านมิสเตอร์โดนัท (MC: Mystery Shopper Checklist)

ผลการวิจัยพบว่า

1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านพบว่า ร้อยละ 61 ของพนักงานและหัวหน้าร้านไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน พนักงานบริการคนใหม่ยังขาดการอบรมเกี่ยวกับงานบริการและทักษะการพูดโน้มน้าวลูกค้า ปัญหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการในระดับสูงคือขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินการบริการตามแบบฟอร์ม MC และอีกปัญหาหนึ่ง เกี่ยวกับการขาดทักษะในการแนะนำสินค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องการพัฒนาในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ปัญหาการขาดความรู้และทักษะที่

จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านส่งผลกระทบต่อภาพรวมของสาขา ทั้งในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและยอดขาย และส่งผลโดยตรงต่อการประเมินด้วยแบบฟอร์มการประเมิน (MC) ของร้านมิสเตอร์โดนัทในภาพรวมของโซน 14 ซึ่งทำการสุ่มประเมินโดยไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับงานบริการที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ 89.60 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่าอย่างต่ำต้องอยู่ในพิสัยระหว่าง 96.5 ถึง 97.4 ส่วนแนวทางในการพัฒนาพนักงานขายและหัวหน้าร้านส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ โดยทุกคนเห็นความสำคัญในการจัดการฝึกอบรม และรูปแบบที่ทุกคนต้องการมากที่สุด คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ

2. ยุทธศาสตร์ที่พัฒนา ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านด้วยการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้หลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14

3. หลังการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ พนักงานขายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัทโซน 14 มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ เฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 85.98 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของแบบฟอร์มการประเมินร้านด้วย MC นั้น คะแนนเฉลี่ยด้านบริการหลังการใช้ยุทธศาสตร์สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการใช้ยุทธศาสตร์ จาก 89.60 เป็น 98.96 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ร้านมิสเตอร์โดนัทตั้งเอาไว้

คำสำคัญ ความรู้และทักษะ งานบริการ ร้านมิสเตอร์โดนัท

| | |
|--------------------|--|
| TITLE | Strategy to Develop the Required Knowledge and Skill of Service among Salespersons and Shop Managers: The Case Study of Mister Donut Shop, Zone 14 |
| AUTHOR | Theeraphong Saenjiam |
| ADVISOR | Asst. Prof. Dr. Suthep Karoonlanjakorn |
| DEGREE | M.A. (Development Strategy) |
| INSTITUTION | Sakon Nakhon Rajabhat University |
| YEAR | 2016 |

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to investigate the present state, problem and a guideline to develop knowledge and skill necessary concerning the service of salespersons and shop managers of Mister Donut Shop, zone 14, 2) to create a strategy to develop necessary knowledge and skill concerning the service, and 3) to examine learning achievement of necessary knowledge and skill concerning the service after implementation of the development strategy. The samples were 13 shop managers and 26 salespersons totaling 39 people being selected by purposive sampling from a total of 120 people in 13 branches of zone 14. The instrument for collecting data were: 1) a questionnaire asking the present state, problem and a guideline to develop knowledge and skill necessary concerning the service of salespersons and shop managers, 2) a test of knowledge and skill necessary concerning the service, 3) a form for assessing the shop (MC: Mystery Shopper Checklist).

The results of this research revealed that:

1. From the investigation of the present state, problem and knowledge including skill necessary concerning the service of salespersons and shop managers, it was found that 61% of them had no work experience. New salespersons were not well-trained in customer service and speaking skill to convince prospective customers. The problem involved a customer service knowledge which was at a high level.

They lacked knowledge and understanding about assessing the service using the MC form. The other problem was of lacking skill in introducing products to increase sales, which was the issue that needed for development, at the highest level. It is visible that the problem of lacking knowledge and skill necessary concerning the service of salespersons and shop managers affected the whole image of all branches in both creation of customers' satisfaction and sales promotion and affected the assessment of Mister Donut Shop as a whole through the use of the MC form, by which a shop randomly selected to assess was not notified in advance. The mean score concerning the service of Mister Donut Shops, zone 14 was 89.60, which was the lowest one, and did not pass the criterion set in a range from 96.5 to 97.4 at least. Most of salespersons and shop managers needed to be trained in knowledge and skill necessary concerning the service. Everyone recognized the importance of training and would like to be trained by workshop at the highest level.

2. The strategy created was one to develop knowledge and skill necessary concerning the service of salespersons and shop managers through a workshop using a curriculum of MD Sale Excellence, zone 14.

3. After implementation of the strategy, salespersons and shop managers of Mister Donut Shop, zone 14 reported an average score of 85.98 in knowledge and skill necessary concerning the service which was at the highest level. As for the assessment using the MC form, the mean score of the service after the implementation of the strategy was higher than that before the treatment from 89.60 to be 98.96, which passed the standard criterion set by Mister Donut Shop.

Keywords: Knowledge and Skill, Service, Mister Donut Shop