

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๙๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการเขต มีสเตอร์โดนัท (นายเกรียงไกร ก้านเหลือง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายธีรพงษ์ แสนเจียม นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคืออะไร และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษาร้านมีสเตอร์โดนัท โซน ๑๓” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์สีฟูจอร์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย ไสพินนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๙๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาค มิสเตอร์โดนัท (นางชุลีพร คชอินทร์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายธีรพงษ์ แสนเจียม นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคือ
และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษาร้านมิสเตอร์โดนัท
โซน ๑๓” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์สัจจกร เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ
และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ
เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๓๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๙๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ธวัชพันธ์ พันทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายธีรพงษ์ แสนเจียม นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษาร้านมิสเตอร์ไดน์ท โชน ๑๓” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์ลัญจกร เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์สุวัฒน์ชัย พ่อเกตุ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
 ๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายธีรพงษ์ แสนเจียม นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคอมพิวเตอร์
และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษาร้านมัสเตอร์โดนัท
โซน ๑๓” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์ลิขิต เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ
และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ
เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๓๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๓๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๙๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์บุษมทิพย์ ม่านโคกสูง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
 ๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายธีรพงษ์ แสนเจียม นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคอมพิวเตอร์
และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษาร้านมิลเดอรี่โดนัท
โซน ๑๓” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์สถิตจกร เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ
และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ
เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย ไสพันนา)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๕ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถาม สภาพ ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน

เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย
และหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนา
ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน
ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ดังนั้นขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อความตามความเป็นจริง
โดยการเขียนเครื่องหมาย “/” ลงในช่องคำตอบที่ต้องการหรือเขียนคำตอบลงในช่องว่าง
ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปสู่การทำยุทธศาสตร์การพัฒนาคตามขั้นตอนต่อไป โดยแบบสอบถาม
ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทาง การพัฒนาคความรู้และทักษะ
เกี่ยวกับงานบริการ

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 39 คน

ประกอบด้วย หัวหน้าร้าน 13 คน

พนักงานขาย 26 คน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
ต่อการศึกษาควิจัยในครั้งนี้

นายธีรพงษ์ แสนเจียม
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาค
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ
 - () โสด
 - () แต่งงานมีลูก คน
 - () แต่งงาน
 - () หย่าร้าง
 - () อื่นๆ ระบุ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด คือ
หรือกำลังศึกษา.....ระดับชั้น.....สาขาวิชา.....
5. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง
6. เพื่อนร่วมงานในสาขาของท่านมีทั้งสิ้น คน
7. อายุงานที่ทำงานกับมิสเตอร์โดนัท ปี
8. ท่านเคยมีประสบการณ์ ในการทำงานที่อื่นมาก่อนหรือไม่ () ไม่เคย () เคย
ถ้าเคย ให้ระบุประเภทงาน.....
หน่วยงาน/บริษัท..... เวลา ปี
9. ความสามารถพิเศษ (ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ) นอกเหนือจากความรู้
ที่จบการศึกษา

ตอนที่ 2 สภาพ ปัญหาการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ

1. สภาพความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ
ก่อนที่ท่านจะเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน
ร้านมิสเตอร์โดนัท ท่านเคยได้รับการอบรม ในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ ถ้าได้รับการอบรม
ให้กาเครื่องหมาย (/) ในช่องให้ตรงกับข้อความ

ประเด็นคำถาม	เคย	ไม่เคย
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัท		
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการ		
3. การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดการขาย		
4. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนงานขายมัลติเตอร์ไคน์ 5 ขั้นตอน		
5. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์		
6. การแต่งกายที่ถูกระเบียบตามข้อกำหนดของบริษัท		
7. บุคลิกภาพกับการให้บริการ การไหว้ที่ถูกต้อง		
8. ทักษะการพูดเชียร์สินค้าเพิ่มขึ้น		
9. ทักษะการใช้เครื่องแคชเชียร์และการดูรายงาน		
10. ทักษะของการจัดชุดสินค้าที่ถูกต้อง		
11. อื่นๆ ระบุ		

2. สภาพปัญหาความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ

คำถาม ให้ท่านใส่หมายเลข 1-3 ในช่องที่กำหนด

โดยกำหนดให้ระดับความเร่งด่วนของปัญหา ดังนี้

หมายเลข 1 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนระดับมาก

หมายเลข 2 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในระดับปานกลาง

หมายเลข 3 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในระดับน้อย

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้	ระดับความสำคัญ
1. ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ และการบริการเหนือความคาดหมาย	
2. ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินการบริการตามแบบฟอร์ม MC	
3. ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	

คำถาม ให้ท่านใส่หมายเลข 1-5 ในช่องที่กำหนด

โดยกำหนดให้ระดับความเร่งด่วนของปัญหา ดังนี้

หมายเลข 1 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนระดับมากที่สุด

หมายเลข 2 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในระดับปานกลาง

หมายเลข 4 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในระดับน้อย

หมายเลข 5 หมายถึง ปัญหาที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับทักษะ	ระดับความสำคัญ
1. ขาดทักษะการแต่งหน้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพกับการบริการ	
2. ขาดทักษะการแนะนำสินค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย	
3. ขาดทักษะการใช้เครื่องเก็บเงินและการตรวจสอบรายงานเบื้องต้น	
4. ขาดทักษะการจัดชุดสินค้าและเลือกบรรจุภัณฑ์ที่ถูกต้อง	
5. ขาดทักษะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า	

3. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ จากผู้จัดการเขต/ฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ในเรื่องใดบ้าง

() ไม่เคยเข้ารับการอบรม

() เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ.....จำนวนครั้ง

ท่านได้นำความรู้ ที่ได้จากการอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดและอย่างไรบ้าง

.....

.....

4. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ตัวท่านเอง หรือ เพื่อนร่วมงานในสาขา เคยโดนลูกค้าร้องเรียนหรือไม่

ร้องเรียนจำนวน ครั้ง

ประเด็นการร้องเรียนเรื่องใดบ้าง

.....

.....

5. ในแบบประเมินผลงานบริการประจำเดือน (คะแนน MC) ใน 1 ปี ที่ผ่านมา
เคยระบุชื่อผู้ให้บริการเป็นชื่อท่านหรือไม่

() ไม่เคยระบุ

() เคยระบุ จำนวน ครั้ง

- ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน มากกว่า 95% ครั้ง

- ต่ำกว่าเกณฑ์ ครั้ง

ท่านคิดว่าคะแนนที่ไม่ผ่านเกณฑ์ เกิดสาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

.....

.....

.....

จากสาเหตุดังกล่าว ท่านมีแนวทางการแก้ไข อย่างไร

.....

.....

ตอนที่ 3 การพัฒนาความรู้ และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ

1. หากมีการจัดฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาความรู้ และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ
ร้านมิสเตอร์โดนัท ท่านคิดว่ามีความสำคัญหรือไม่

() ไม่มีความสำคัญ เพราะ.....

() มีความสำคัญ เพราะ.....

2. ถ้าจัดฝึกอบรม ท่านมีความต้องการในการจัดรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา
ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับงานบริการ ร้านมิสเตอร์โดนัทดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เน้นการปฏิบัติงานจริง					
2. จัดให้มีเอกสารความรู้ เพื่อทบทวนงานด้วยตัวเอง					
3. ศึกษา ดูงานในสาขาต้นแบบ ร้านอื่นๆ					
4. มีการทดสอบ วัดความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
5. จัดให้มีคู่มือดีในการสอนงาน					

นอกจากประเด็นที่กล่าวข้างต้น ท่านคิดว่าน่าจะเพิ่มรายการใดได้อีกบ้าง
(เสนอแนะได้เต็มที่)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมืออย่างยิ่ง

นายธีรพงษ์ แสนเจียม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบประเมินตนเอง เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ ของพนักงานขายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัท

เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคำถามความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย
และหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ
ของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน เพื่อนำไปสู่การทำยุทธศาสตร์การพัฒนาคำถามตามขั้นตอน
ต่อไป

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการออกแบบและ
วางแผนการทำงาน ดังนั้นขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการ
เขียนเครื่องหมาย “/” ลงในช่องคำตอบที่ต้องการหรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 39 คน

ประกอบด้วย หัวหน้าร้าน 13 คน

พนักงานขาย 26 คน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

นายธีรพงษ์ แสนเจียม
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาคำถาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำถาม ท่านมีความรู้ความเข้าใจ ในประเด็นความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้น ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความรู้และทักษะ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานบริการ						
1.1 ความรู้เรื่องการบริการกับงานขาย						
1.2 การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดการขาย						
2. การบริการเหนือความคาดหมาย						
2.1 ความรู้ในเรื่องการบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า						
3. ขั้นตอนงานบริการของมิสเตอร์โดนัท						
3.1 ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนงานบริการ 5 ขั้นตอน						
3.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้า						
4. ทักษะในเรื่องบุคลิกภาพกับงานบริการ						
4.1 การแต่งกายที่ถูกระเบียบของบริษัท						
4.2 บุคลิกภาพกับงานบริการ						
4.3 การแต่งหน้าเบื้องต้น						
5. ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มยอดขาย						
5.1 ทักษะการพูดเชียร์สินค้าเพิ่มขึ้น						
5.2 การสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ						
6. ทักษะการใช้เครื่องเก็บเงิน						
6.1 การเปิด-ปิดเครื่องแคชเชียร์						
6.2 การขายสินค้าแบบเดี่ยว-แบบชุด						
6.3 การยกเลิกการขายสินค้า						
6.4 การใช้ส่วนลด คุปองต่างๆ						
6.5 การรับชำระเงิน						
6.6 การดูรายงาน ยอดขายประจำวัน						

ประเด็น	ระดับความรู้และทักษะ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
7. ทักษะการจัดชุดสินค้า						
7.1 การเลือกบรรจุภัณฑ์						
7.2 ทักษะการจัดชุดสินค้าที่ถูกต้อง						
8. ทักษะการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งกับลูกค้า						
8.1 ประเภทและระดับของปัญหาข้อขัดแย้ง						
8.2 ทักษะการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง						

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

นายธีรพงษ์ แสนเจียม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

**แบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ
ของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน
ร้านมิสเตอร์โดนัท โชน 14**

ชื่อ-สกุลตำแหน่ง.....สาขา.....

คำสั่ง ให้กากบาท (x) ทับตัวเลือกที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. พนักงานหญิงท่านใดแต่งหน้า ไม่ถูกต้อง ตามระเบียบของบริษัท
 - ก. นัท ติดขนตาปลอม ปิดขนตาฟรุ้งฟริ้ง
 - ข. แนน ทาปากสีชมพู เทรนเกาหลี
 - ค. เอ๋ ปิดแก้มสีแดง มีระยิบระยับ
 - ง. หญิง กรีดตา สีล้นคิ้วเลอะฟูฟูล
2. บุคลิกภาพที่ดี เกิดขึ้นจากอะไร
 - ก. การเรียนหนังสือมาก
 - ข. การฝึกฝนเป็นประจำ
 - ค. การอยู่เจียบๆ
 - ง. การประหยัด
3. ข้อใดหมายถึง บุคลิกภาพภายนอก
 - ก. ความกระตือรือร้น
 - ข. การแต่งกาย
 - ค. ความรับผิดชอบ
 - ง. ความมั่นใจในตัวเอง
4. พนักงานคนใดแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของร้าน
 - ก. จีจี้ รวบผมใส่เน็ต สวมถุงเท้าสีขาว
 - ข. ไก่ สวมรองเท้าหนังสีดำ ผูกเชือกเรียบร้อยก่อนทำงาน
 - ค. จ๋อม ติดป้ายชื่อเล่น บริเวณหน้าอกซ้าย
 - ง. ตี้กี้ สวมนาฬิกาเพื่อคอยดูเวลาพักเบรก
5. ข้อใดคือคุณสมบัติที่ดี ของพนักงานขายร้านมิสเตอร์โดนัท
 - ก. มายด์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
 - ข. ไหม เต็มใจช่วยเหลือ
 - ค. ดีว พุดจาโพเราะ
 - ง. ถูกทุกข้อ
6. ประโยคต่อไปนี้เป็นกรพูดเพื่อให้ลูกค้าคลายตาม ยกเว้น ข้อใด
 - ก. ประหยัด คุ่มค่า มีส่วนลด
 - ข. ซื้อ 12 ฟรี 12
 - ค. แลกซื้อกระตักน้ำด้วยไหมคะ
 - ง. ช่วงนี้จัดโปรโมชันซื้อ 4 ชิ้น ฟรีได้ก

7. พนักงานคนใด แสดงถึง การบริการที่เหนือความคาดหมายแก่ลูกค้า
- หนึ่ง ให้บริการกับเพื่อนที่รู้จักก่อนลูกค้าคนอื่น ๆ
 - ขวัญ ไม่ยกมือไหว้น้องนักเรียนเนื่องจากเป็นเด็กกว่า
 - นัท หยิบโดนัทให้ลูกค้าที่กำลังอุ้มเด็กและร้องไห้อยู่
 - อาย คิดเงินให้ลูกค้าตามที่ลูกค้าหยิบมาถูกต้อง
8. ข้อใดกล่าว ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับการบริการ
- การบริการเป็นงานที่ถูกต้องตรวจสอบตลอดเวลา
 - การบริการพนักงานบริการต้องถูกเสมอ
 - การบริการ ไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้
 - คนที่มาติดต่อรับบริการส่วนใหญ่เรามักจะไม่รู้จัก
9. ข้อใดแสดงถึงการบริการที่ยอดเยี่ย
- ตะวัน เซียร์สินค้า 9 ชั้น ฟรี 2 ชั้น
 - พิน สอบถามลูกค้า “รับเครื่องดื่มทานเพิ่มไหมคะ”
 - เก๋ ไม่ยิ้มเพราะลูกค้าต่อคิวรอชำระเงินหลายคน
 - ฝน แนะนำให้ลูกค้าสมัครบัตร CRG+
10. ลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านมิสเตอร์โดนัทเป็นประจำและมักจะสั่งกาแฟเย็น คุณจะแนะนำลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับสาขา ได้อย่างไร
- แนะนำชุดสุดคุ้ม
 - แนะนำชุดคู่หู
 - แนะนำคะแนนน้อยแลกได้
 - ไม่มีข้อถูก
11. สินค้าในร้านมิสเตอร์โดนัท ที่มีราคาสูงสุดคือ ข้อใด
- ช็อกโกโบทัด
 - เดลิสแนกซ์
 - รินจิบาวาเรียน
 - ซากู ช็อกอัลมอนต์
12. โปรโมชันใดที่ลูกค้าต้องชำระสินค้าเป็นเงินสด
- crg+ 100 Point ฟรีโดนัท 1 ชิ้น
 - Samsung Gift ฟรีโดนัท 1 ชิ้น
 - Ais 89 ฟรี 2 ชิ้น
 - KTC 1000 คะแนน

13. สินค้าชนิดใดจัดเรียงบนโซรเคสได้อย่างถูกต้อง

- ก. สตอเบอรี่ริงส์ เรียง 2X5 ข. บาวาเซลส์ เรียง 2X6
ค. สันนี่ดีฟ เรียง 2X4 ง. พอน เดอ ริง เกรซ เรียง 2X12

14. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับโดนัท

- ก. แปปิ่งยีสต์ คือ ทวิสต์, ทรีโอ, สันนี่ดีฟ
ข. แปปิ่งยีสต์ คือ บันนี่, โฮลธิง, ทูน่า
ค. แปปิ่งเค้ก คือ ฟินท์, ซ็อกโกแลต ริงส์, ซ็อกโคโคนัท
ง. แปปิ่งเค้ก คือ ฟินท์, บันนี่, ซ็อกโกโบต์

15. การผลิตกาแฟสด เมนูดิ มีส่วนผสมของซ็อกโกแลต

- ก. Iced mocha ข. Iced Espresso
ค. Iced Latte ง. Iced Cappucino

16. ลูกค้าหยิบรายการสินค้ามาในถาดดังนี้

พอน เดอ ริง 1 ซึ้น, ทวิสต์ 3 ซึ้น และโดนัททราสสิค 4 ซึ้น พร้อมน้ำส้มแก้วใหญ่ 2 แก้ว
ชำระผ่านบัตร CRG+ เราจะต้องแจ้งราคาทีลูกค้าต้องชำระเป็นเงินกี่บาท

- ก. 171 บาท ข. 154 บาท
ค. 176 บาท ง. 152 บาท

17. ลูกค้าหยิบ โดนัทในถาด มาดังนี้ สตอเบอรี่ริง 3, พอน เกรซ 1, ซ็อกโกแลตริง 2
การจัดโดนัทใส่กล่อง ให้ลูกค้าข้อใดถูกต้องที่สุด

- ก. ใส่โดนัทกล่อง 9 ข. ใส่โดนัทกล่อง 6
ค. ใส่โดนัทกล่อง 4 และถุงกระดาษ ง. ใส่กล่องเฟชโดเรค

18. ข้อใดกล่าวถูกต้องในการขายเครื่องดื่ม

- ก. ชานมไข่มุกใส่แก้วใส 22 Oz
ข. ลาเต้เย็น ใส่แก้วใส 16 Oz
ค. ได้ราคา 32 บาท ใส่แก้วกระดาษ 16 Oz
ง. น้ำส้ม ใส่แก้วกระดาษ 22 Oz

19. กรณีที่มีลูกค้ามาใช้บัตรส่วนลด 20% สลิปเงินเดือนของพนักงาน แคชเชียร์คิดเงินควรทำอย่างไร

- ก. คิดรายการปกติคูปอง Sub Total แล้วกดปุ่ม PAY MENT แล้วเลือกปุ่ม DISCOUNT เลือกคูปองที่เป็นส่วนลด 20% CRG
- ข. คิดรายการปกติคูปอง Sub Total แล้วกดปุ่ม PAY MENT แล้วเลือกปุ่ม GIFT VOUCHER 20%
- ค. คิดรายการปกติคูปอง Sub Total แล้วกดปุ่ม PAY MENT แล้วเลือกปุ่ม KTC ลด 20%
- ง. คิดรายการปกติคูปอง Sub Total แล้วกดปุ่ม PAY MENT แล้วเลือกส่วนลด CRG PLUS ลด 20%

20. พนักงานขายควรมีทักษะอะไรบ้างในการเข้าเครื่องแคชเชียร์

- ก. ชื่อสินค้าแต่ละชนิด ราคาสินค้า ปุ่มเมนูการขายต่างๆ ความรู้เบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์
- ข. รายการสินค้า ปุ่มเมนู Set ต่างๆ การกดปุ่มส่วนลดแต่ละประเภท
- ค. การคิดเงินทอนเงินที่ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ
- ง. ถูกทุกข้อ

21. ถ้าลูกค้าใช้คูปอง ใบปลิว ส่วนลดต่างๆ พนักงานแคชเชียร์ควรเลือกเมนูการขายใดต่อไปนี

- ก. เข้าเลือก COUPON/LSM แล้วเข้าเลือกรายการส่วนลดที่ลูกค้าต้องการใช้
- ข. เข้าเลือก PROMOTION แล้วเลือกรายการที่ลูกค้ามาใช้
- ค. เข้าเลือก PREMIUM แล้วเลือกรายการที่ลูกค้ามาใช้
- ง. ไม่มีข้อถูก

22. การดูยอดตอนสิ้นวันสามารถเข้าดูในหัวข้อใดของเครื่องแคชเชียร์
- เลือก SALE REPORT เลือก Employee Shift
 - เลือก SALE REPORT เลือก Menu Item Sales
 - เลือก SALE REPORT เลือก System Sales
 - เลือก SALE REPORT เลือก Sale by machine
23. มาตรฐานการทำงานของมิสเตอร์โดนัท ตรงกับข้อใด
- QRS
 - QSC
 - QCR
 - SCR
24. ข้อใด หมายถึง การยกเลิกการขาย
- Void
 - Delete
 - Cancelled
 - ถูกทุกข้อ
25. การวัดคุณภาพการบริการ (S) ตามแบบฟอร์มการประเมิน MC มีคะแนนการประเมินที่คะแนน
- 20 คะแนน
 - 30 คะแนน
 - 50 คะแนน
 - 100 คะแนน
- กำหนดให้
- ชั้นตอนที่ 1
 - ชั้นตอนที่ 2
 - ชั้นตอนที่ 3
 - ชั้นตอนที่ 4
 - ชั้นตอนที่ 5
- จงเลือกคำตอบที่กำหนดให้ตรงกับข้อความ ตอบคำถามข้อ 26-28
26. ลูกค้าได้รับโดนัทในกล่องสวยงาม ไม่วางทับซ้อนกัน
27. รับเงิน กับลูกค้าด้วย สองมือหรือ มือหนึ่งแต่ละคอก
28. พนักงานแนะนำชุดสินค้าที่ลูกค้าได้รับประโยชน์

29. ข้อใดถือว่าเป็นขั้นตอนอันดับแรก ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ก. รับรู้ความรู้สึก
ข. ขอโทษ แสดงความเสียใจ
ค. แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าพอใจ
ง. รับฟังปัญหา
30. ข้อใด ไม่ใช่ ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ถือว่าเป็น ปัญหาเร่งด่วน
- ก. ทอนเงินให้ลูกค้าไม่ถูกต้อง
ข. เจ็บป่วยจากอาหารเป็นพิษ
ค. แคชเชียร์บริการล่าช้า
ง. โต๊ะและที่นั่งลูกค้าสกปรก

เฉลย

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. ก | 11. ก | 21. ก |
| 2. ข | 12. ค | 22. ค |
| 3. ข | 13. ค | 23. ข |
| 4. ค | 14. ก | 24. ง |
| 5. ง | 15. ก | 25. ค |
| 6. ค | 16. ข | 26. ง |
| 7. ค | 17. ข | 27. ค |
| 8. ข | 18. ข | 28. ข |
| 9. ค | 19. ก | 29. ง |
| 10. ข | 20. ง | 30. ข |

ตาราง 18 แบบการประเมินร้านมิสเตอร์ไดน์ท์ MC (Mystery Shopper Checklist)

ส่วนที่ 1 คุณภาพการบริการของพนักงาน : (50 คะแนน)	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	
การต้อนรับ			
S1. พนักงานยิ้ม สบตา มองหน้าลูกค้า	2		
S2. พนักงานยกมือไหว้ลูกค้า ด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ	2		
S3. พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าด้วยน้ำเสียง และอวัชยาศัยที่ดี เต็มใจให้บริการ	3		
S4. พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าด้วยประโยคที่กำหนด “มิสเตอร์ไดน์ท์ สวัสดีค่ะ/ครับ”	3		
S4.1 พนักงานกล่าว “มิสเตอร์ไดน์ท์ 10 ปี พอน เดอ ริง ..สวัสดีครับ/ค่ะ” (คะแนนพิเศษ)	+2		
S4.2 พนักงานทุกคนที่บริการอยู่ในพื้นที่ขายกล่าวทักทายลูกค้าพร้อมกันด้วยอวัชยาศัยที่ดี (คะแนนพิเศษ)	+2		
การเสนอขาย			
S5. พนักงานนำสินค้าใหม่, โปรโมชันใหม่ หรือชุดที่ลูกค้าได้รับประโยชน์ ระบุสิ่งที่แนะนำ _____ ระบุ : ชื่อไดน์ท์ 6 ชั้นฟรี 1 ชั้น (ตัวอย่าง) พวง. ระบุชื่อพนักงานบริการ	3		
S6. พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียด เงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าใหม่ หรือโปรโมชันใหม่ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน	2		
S7. พนักงานแนะนำเครื่องดื่มเพิ่มเติม เช่น รับเครื่องดื่มเพิ่มไหมคะ/ครับ หรือรับกาแฟเย็นหรือน้ำส้มทานด้วยไหมคะ/ครับ ระบุ : พวง.กล่าว “รับเครื่องดื่มทานเพิ่มไหมคะ”	2		
การเก็บเงิน			
S8. พนักงานสอบถามลูกค้าบัตรเครดิตสมาชิก บัตรส่วนลด และคูปองส่วนลดต่างๆ	2		
S8.1 พนักงานสอบถามว่ามีบัตร “CRG Plus ไหมคะ/ครับ” (คะแนนพิเศษ)	+2		
S9. พนักงานบอกราคาสินค้า “ทั้งหมดเป็นเงิน....บาทคะ/ครับ”	3		
S10. พนักงานขานจำนวนเงินที่ได้รับ “รับเงินมา... บาทคะ/ครับ”	3		
S11. พนักงานขานจำนวนเงินทอนที่ส่งมอบให้ลูกค้า “เงินทอน... บาทคะ/ครับ”	3		
S12. พนักงานรับเงินและส่งมอบเงินทอนให้ลูกค้าด้วยสองมือ หรือท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม	2		
S13. พนักงานให้ใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง รายการสินค้าตรงตามที่ลูกค้าซื้อ ให้กับลูกค้าทุกครั้ง	3		
การส่งมอบสินค้า			
S14. ลูกค้าได้รับสินค้าครบถ้วนถูกต้อง	3		
S15. สินค้าจัดวางในกล่อง, ถุง อย่างเหมาะสม ไม่กองหรือซ้อนทับกันจนเสียหาย	2		
การขอบคุณลูกค้า			
S16. พนักงานกล่าวขอบคุณลูกค้า “ขอบคุณมาก ค่ะ/ครับ...” พร้อมยิ้มสบตาลูกค้า	3		

ตาราง 18 (ต่อ)

ส่วนที่ 1 คุณภาพการบริการของพนักงาน : (50 คะแนน)	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	
การแต่งกายและสภาพร่างกายของพนักงาน			
S17. พนักงานสวมเครื่องแบบตามที่บริษัทกำหนด ติดป้ายชื่อและสวมหมวกที่สะอาด พนักงานหญิงแต่งหน้าอ่อนๆ	2		
การดูแลลูกค้าของพนักงาน			
S18. พนักงานเอาใจใส่ดูแลลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นและมีอัธยาศัยที่ดี	3		
S19. มีพนักงานให้บริการอยู่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ (พิจารณาจากพนักงานในบริเวณพื้นที่ขาย/หากมีลูกค้ามากพนักงานสามารถเข้ามาช่วยบริการ และเมื่อช่วยบริการเสร็จต้องออกมายืนต้อนรับด้านหน้าเคาน์เตอร์)	2		
S20. มีการติดตั้ง และจัดวางสื่อการตลาดในจุดที่ลูกค้ามองเห็นอย่างชัดเจน	2		
S21. มีหัวหน้าร้านคอยดูแลช่วยเหลือ บริการลูกค้าบริเวณภายในร้านที่มองเห็นได้ภายใน 20 นาที (คะแนนพิเศษ)	+2		
S21.1 ลูกค้าพอใจภาพรวมการให้บริการของพนักงาน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ จริงใจ ให้บริการ (แม้ว่าในบางข้อพนักงานอาจไม่ได้ปฏิบัติ) (คะแนนพิเศษ)	+3		
		รวมคะแนนที่ได้	50

แบบประเมินความเหมาะสม
แบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ
ของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โชน 14
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ)

คำชี้แจง

ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจสอบความเหมาะสมของแบบทดสอบความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โชน 14 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยจะทำการทดสอบ คือ หัวหน้าร้าน 13 คน และพนักงานขาย 26 คน รวม 39 คน โดยการเขียนเครื่องหมาย “/” ลงในช่องคำตอบที่ต้องการหรือเขียน คำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยการทำ เครื่องหมาย / ลงในช่อง +1, 0 หรือ -1 โดยที่

+1 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว เห็นว่า “สอดคล้อง”
 กับเรื่องที่ศึกษา

0 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว เห็นว่า “ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง”
 กับเรื่องที่ศึกษา

-1 หมายถึง เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว เห็นว่า “ไม่สอดคล้อง”
 กับเรื่องที่ศึกษา

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แนบข้อคำถามและตัวเลือกมาเพื่อให้ท่านพิจารณา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ตรวจสอบความเหมาะสม ของข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

นายธีรพงษ์ แสนเจียม
 สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
	+1	0	-1	
ข้อ 1 การแต่งหน้าพนักงานหญิงที่ถูกต้องคือข้อใด				
ข้อ 2 บุคลิกภาพที่ดีเกิดขึ้นจากอะไร				
ข้อ 3 ข้อใดหมายถึงบุคลิกภาพภายนอก				
ข้อ 4 การแต่งกายของพนักงานที่ถูกต้องตามระเบียบของร้าน				
ข้อ 5 คุณสมบัติที่ดี ของพนักงานขายร้านมิสเตอร์โดนัทคือ				
ข้อ 6 การพูดในการขาย เพื่อให้ลูกค้าคล้อยตามคือข้อใด				
ข้อ 7 การบริการที่เหนือความคาดหมายแก่ลูกค้า คือการบริการตามข้อใด				
ข้อ 8 ความรู้เกี่ยวกับการบริการ ข้อใดถูกต้อง				
ข้อ 9 การให้บริการที่แสดงถึงการบริการที่ยอดเยี่ยคือข้อใด				
ข้อ 10 คุณจะแนะนำชุดใดแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับสาขา กรณีลูกค้าชอบสั่งกาแฟเป็นประจำ				
ข้อ 11 ความรู้เกี่ยวกับสินค้าในร้านมิสเตอร์โดนัท ที่มีราคาสูงสุด				
ข้อ 12 โปรโมชั่นใดที่ลูกค้าต้องชำระสินค้าเป็นเงินสด				
ข้อ 13 การจัดเรียงสินค้าชนิดใดบนโชว์เคสจัดเรียงได้ถูกต้อง				
ข้อ 14 ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความรู้แบ่งและผลิตภัณฑ์				
ข้อ 15 การผลิตกาแฟสด เมนูใด มีส่วนผสมของช็อกโกแลต				
ข้อ 16 การชำระผ่านบัตร CRG+ มีลดกี่ % ให้ลูกค้า				
ข้อ 17 การจัดโดนัทใส่กล่องที่ถูกต้องควรปฏิบัติอย่างไร				
ข้อ 18 ข้อมูลเกี่ยวกับการขายเครื่องดื่ม และบรรจุภัณฑ์ข้อใด ถูกต้อง				
ข้อ 19 การคิดเงินกรณีลูกค้าใช้ส่วนลด 20% สลิป แคชเชียร์ คิดเงินและเข้าส่วนลดอย่างไร				
ข้อ 20 พนักงานขายควรมีทักษะอะไรบ้างในการเข้าเครื่อง แคชเชียร์				
ข้อ 21 ถ้าลูกค้าใช้คูปอง ใบบลิว ส่วนลดต่างๆ พนักงาน แคชเชียร์ควรเลือกเมนูการขายใด				
ข้อ 22 การดูยอดตอนสิ้นวันสามารถเข้าดูในหัวข้อใดของเครื่อง แคชเชียร์				
ข้อ 23 มาตรฐานการทำงานของมิสเตอร์โดนัท ตรงกับข้อใด				
ข้อ 24 ข้อใดหมายถึงการยกเลิกการขาย				

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
	+1	0	-1	
ข้อ 25 การวัดคุณภาพการบริการ (S) ตามแบบฟอร์ม การประเมิน MC มีคะแนนการประเมินที่คะแนน				
ข้อ 26 ความรู้ความเข้าใจ ในทักษะการบริการในขั้นตอนที่ 4				
ข้อ 27 ความรู้ความเข้าใจ ในทักษะการบริการในขั้นตอนที่ 3				
ข้อ 28 ความรู้ความเข้าใจ ในทักษะการบริการในขั้นตอนที่ 2				
ข้อ 29 ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า ข้อใดถือเป็น วิธีการอันดับแรก				
ข้อ 30 ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ถือว่าเป็น ปัญหาเร่งด่วน คือข้อใด				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

()

ตำแหน่ง

แบบประเมินความเหมาะสม

ของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น
เกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ)

คำชี้แจง

ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจสอบความเหมาะสมของโครงการอบรม
เชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงาน
และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือหัวหน้าร้าน 13 คน
และพนักงานชาย 26 คน รวม 39 คน โดยการเขียนเครื่องหมาย “/” ลงในช่องคำตอบ
ที่ต้องการหรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

การให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 เมื่อท่านเห็นว่าโครงการตามรายการประเมิน
นั้นๆ มีความเหมาะสมในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ตรวจสอบความเหมาะสมของ
ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

นายธีรพงษ์ แสนเจียม
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับ
งานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14**

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ชื่อโครงการ						
1.1 มีความชัดเจน						
1.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ						
2. ที่มาและความสำคัญ						
2.1 ระบุปัญหาได้ชัดเจน						
2.2 เขียนเชื่อมโยงของสาเหตุปัญหา และแนวทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง						
2.3 เขียนเชื่อมโยงให้เห็นความสำคัญ และความจำเป็นในการจัดทำโครงการ						
3. วัตถุประสงค์ของโครงการ						
3.1 มีความชัดเจน						
3.2 มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับกลุ่มเป้าหมาย						
3.3 สามารถวัดและประเมินผลได้						
4. กลุ่มเป้าหมาย						
4.1 ระบุกลุ่มเป้าหมายที่อบรมชัดเจน						
4.2 มีจำนวนที่เหมาะสม						
4.3 สามารถนำความรู้ปรับใช้ในร้านได้						
5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ						
5.1 มีความชัดเจน						
5.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์						
5.3 มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุผล						
5.4 สามารถวัดและประเมินผลได้						
6. ระยะเวลาที่ใช้						
6.1 มีความเหมาะสม						
6.2 เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุผล ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ						

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
7. กิจกรรมการอบรม						
7.1 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
7.2 เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม						
7.3 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ						
7.4 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม						
7.5 มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุความสำเร็จ						
8. สื่อ และอุปกรณ์ใช้ในการอบรม						
8.1 สอดคล้องกับกิจกรรมการอบรม						
8.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ						
8.3 มีความน่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
8.4 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
9. การวัดและประเมินผล						
9.1 มีความชัดเจนและเหมาะสม						
9.2 วิธีวัดและเครื่องมือวัดสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของโครงการและตัวชี้วัดความสำเร็จ						
9.3 มีเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

()

ตำแหน่ง

**โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น
เกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน
ร้านมิสเตอร์โดนัทโซน 14
หลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14**

หลักการและเหตุผล

งานบริการถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำธุรกิจ นอกจากการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผ่านการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก และมีการ บอกรับต่อ ถือได้ว่างานบริการสามารถช่วยเพิ่มยอดขายได้ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นโลกของ ข้อมูลข่าวสาร และความทันสมัยยิ่งส่งผลให้ธุรกิจบริการ เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและ รวดเร็วมีการขยายสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้นบริษัทจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการสรรหาบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานให้บริการ ลูกค้าเพื่อนำมาซึ่งยอดขายและผลกำไร

ในส่วนของธุรกิจร้านมิสเตอร์โดนัทก็เช่นกัน ซึ่งมีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ ตามสาขางาน โดยในส่วนมิสเตอร์โดนัท โซน 14 จากการศึกษาถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ ยังพบว่า พนักงานขายและหัวหน้าร้านยังขาด ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการที่ถูกต้องและการประเมินตามแบบฟอร์ม MC และ ยังขาดทักษะการแนะนำสินค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย จะเห็นได้ว่าปัญหาทั้ง 2 ส่วนมีความสำคัญ ต่องานบริการเป็นอย่างมาก เพราะถือได้ว่าเป็นด่านแรกในการที่จะพบปะกับลูกค้าที่มาใช้ บริการสามารถเพิ่มยอดขาย และสร้างความประทับใจโดยการแนะนำสินค้าหรือโปรโมชั่น ที่คุ้มค่าที่สุดจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก และถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการ บริหารจัดการร้านของหัวหน้าร้าน เพื่อให้ผลงานของร้าน (KPI) เป็นไปตามเป้าหมาย ของบริษัท

จากเหตุผลดังกล่าว ทางผู้จัดการเขต จึงได้จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 หลักสูตร MD Sale Excellence ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ และทักษะและยังเปิดโอกาสให้ทีมงานได้พบปะแลกเปลี่ยนปัญหาด้านต่างๆ ซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้พนักงานขายและหัวหน้าร้านมีความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการเพิ่มขึ้น
2. เพื่อให้พนักงานขายและหัวหน้าร้านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบฟอร์มการตรวจ (MC: Mystery Shopper Checklist) เพิ่มขึ้น
3. เพื่อให้พนักงานขายและหัวหน้าร้านนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ปฏิบัติงานในสาขา เพื่อให้คะแนนการบริการเพิ่มขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานขายและหัวหน้าร้าน มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการเพิ่มขึ้น
2. พนักงานขายและหัวหน้าร้านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบฟอร์มการตรวจ (MC: Mystery Shopper Checklist) เพิ่มขึ้น
3. คะแนนการบริการของสาขา (MC: Mystery Shopper Checklist) เพิ่มขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มของหัวหน้าร้าน จำนวน ร้านละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน

กลุ่มพนักงานขาย จำนวน ร้านละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน

ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 1 วัน

สถานที่อบรม

ร้านมิสเตอร์โดนัท สาขาบึงกุ่มมหาสารคาม

วิทยากร

นายธีรพงษ์ แสนเจียม ผู้จัดการเขต แบรินด์มิสเตอร์โดนัท

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

เนื้อหาที่ใช้ในการอบรม

หลักสูตร MD Sale Excellence ประกอบด้วย เนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

1. Wow Service พิชิต MC 100
2. Customer Complain
3. MD Sale ขายอย่างไรให้โดนใจลูกค้า

กิจกรรมของโครงการ

กิจกรรมของโครงการ ได้แก่

1. แบ่งกลุ่มระดมสมอง และอภิปราย
2. แสดงบทบาทสมมุติ
3. บรรยายโดยวิทยากร

สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม

สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม มีดังนี้

1. เพาเวอร์พอยต์ประกอบการบรรยาย
2. เอกสารประกอบการอบรม
3. ใบงาน ซองคำถาม
4. ปากกาเมจิก และกระดาษชาร์ท

ตัวชี้วัดความสำเร็จและเกณฑ์

1. กลุ่มเป้าหมายเข้ารับการอบรมอย่างน้อยร้อยละ 80 ของจำนวนที่ตั้งไว้
2. ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องทำแบบทดสอบวัดระดับความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัทหลังการอบรมเสร็จ ต้องมีระดับความรู้ในระดับมากที่สุด นั่นคือจะต้องมีค่าเฉลี่ยของการประเมินตั้งแต่ร้อยละ 81 ขึ้นไป

3. ภายหลังจากอบรมเสร็จ เปรียบเทียบคะแนนจาก แบบฟอร์มการประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist) ที่ผ่านมาจะต้องเพิ่มขึ้น

การวัดและประเมินผล

วัดและประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเกณฑ์

งบประมาณที่ใช้

1. ค่าวัสดุอุปกรณ์	500 บาท
2. อาหารว่าง 2 มื้อ	1,600 บาท
3. อาหารกลางวัน 1 มื้อ	2,500 บาท
รวม	4,100 บาท

กำหนดการอบรม

วันที่ 22 เดือนเมษายน 2558

เวลา	เนื้อหา	รูปแบบกิจกรรม
09.00-09.10 น.	ลงทะเบียนรับเอกสาร	
09.10-09.30 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	
09.30-11.00 น.	บรรยายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงาน บริการ แบบมิสเตอร์โดนัท “Wow Service พิซซิต MC 100”	บรรยาย, ทำใบงาน
11.00-11.10 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	
11.10-12.00 น.	บรรยายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การรับมือและแก้ปัญหาข้อร้องเรียน จากลูกค้า “Customer Complain”	บรรยาย, ทำใบงาน แสดงบทบาทสมมติ
12.00-12.45 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
12.45-14.30 น.	กิจกรรมให้ความรู้และการเพิ่มเทคนิค การขาย “MD Sale ขายอย่างไรให้โดน ใจลูกค้า”	บรรยาย, แบ่งกลุ่ม ระดมความคิดเห็น, ฝึกปฏิบัติการขายจริง กับลูกค้า
14.30-15.15 น.	ทำแบบทดสอบวัดผล	ใช้แบบทดสอบ
15.15-15.45 น.	ประเด็นซักถามและสรุปเนื้อหา	



เอกสารประกอบการอบรม

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้
และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงาน
และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14
หลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14

นายธีรพงษ์ แสนเจียม

ผู้จัดการเขต มิสเตอร์โดนัท โซน 14

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด
Central Restaurant Group Co, Ltd. (CRG)

มิสเตอร์โดนัท โซน 14



วิสัยทัศน์ (Vision)

ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 มีบริการที่เป็นเลิศ โดยมีบุคลากรที่มีใจรัก
ในการบริการ เพื่อส่งมอบสินค้าที่ดีที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับ
ลูกค้าทุกคน

พันธกิจ (Mission)

1. ยกระดับความรู้และทักษะการบริการของบุคลากร ให้ได้ตาม
มาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด
2. เสริมสร้างขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าร้าน
ในโซนให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด

Wow Service พิธี MC 100

Customer Complain

Knowledge

MD Sale ขายอย่างไร ให้โดนใจลูกค้า

sale

SERVICE

Skill

???

Mc



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

1. Wow Service พิษิต MC 100

งานบริการถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำธุรกิจ นอกจากการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผ่านการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก และมีการ บอกต่อ ถือได้ว่างานบริการสามารถช่วยเพิ่มยอดขายได้ ซึ่งในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นโลก ของข้อมูลข่าวสาร และความทันสมัยยิ่งส่งผลให้ธุรกิจบริการ เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและ รวดเร็วมีการขยายสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้นบริษัทจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการสรรหาบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานให้บริการ ลูกค้าเพื่อนำมาซึ่งยอดขายและผลกำไร ดังนั้นในร้านมิสเตอร์โดนัทเช่นเดียวกัน ก็ต้อง อาศัยบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานในการดูแลลูกค้า และให้ความสำคัญกับลูกค้าเพื่อสร้าง ความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

งานบริการ (Service)

การบริการหมายถึง การปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการ โดยการให้ความสะดวก ต่างๆ ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ ความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวถึงคือ การกระทำที่ เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ธรรมชาติของการบริการ

1. เป็นที่ติดต่อของคนที่ไม่รู้จักมากกว่าคนรู้จัก
2. เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับแผนกอื่น
3. เป็นงานที่ต้องถูกตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา
4. เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ
5. เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ
6. หลีกเลี่ยงที่จะเลือกให้บริการใครไม่ได้
7. เป็นงานที่ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

ลูกค้าคือใคร

1. ผู้ที่มาซื้อสินค้าและบริการของเรา
2. ผู้ที่มาดำเนินธุรกิจกับเรา
3. ผู้ที่มีอุปการคุณกับเรา
4. ผู้ที่สามารถให้คำแนะนำสินค้าและบริการของเรา

ธรรมชาติของลูกค้า

1. รู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ
2. ต้องการให้คนอื่นรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
3. อยากสมความปรารถนา
4. อยากให้จัดการปัญหาต่างๆ ทันที

ลูกค้าต้องการอะไร

1. คำทักทาย
2. คำแนะนำ
3. ความรู้สึกสะอาด
4. การช่วยตัดสินใจ
5. สินค้าและบริการที่ดีที่สุด

หลักการบริการที่ดี

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 72) กล่าวว่า การให้บริการนั้นจะต้องยึดหลักการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรการจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากคนอื่นฯ อย่างเห็นได้ชัดเจน
4. หลักการประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักและจะต้องไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย

CUSTOMER FIRST: ลูกค้าต้องมาก่อน



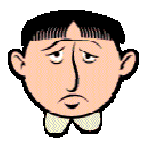

ลูกค้า คือ บุคคลสำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้
 เขาไม่ได้พึ่งเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องพึ่งเขา
 เขาไม่ได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา
 หากแต่การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์ของงานเรา
 เขาไม่ใช่บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนี้ทีเดียว
 ในการรับใช้เขา เราไม่ได้ช่วยอะไรเขาเลย
 เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสเราที่จะรับใช้เขา

ท่านมหาตมะ คานธี

ความพึงพอใจของลูกค้า

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการนั้น คือการที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการรับรู้ความต้องการของลูกค้า และการตอบสนอง บริการความต้องการของลูกค้า คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริหารด้วยเพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของลูกค้าต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการให้บริการ กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขการบริการอื่นๆ

 ความคาดหวังสู่ความพึงพอใจของลูกค้า		
ความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ
ไม่ได้		ไม่พอใจ
ได้		เฉยๆ
ได้เหนือความคาดหวัง		ประทับใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ
2. ราคาค่าบริการ
3. สถานที่บริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ
5. ผู้ใหญ่บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ
7. กระบวนการบริการ

ใบงานที่ 1

จงเล่าประสบการณ์ การใช้บริการที่คุณรู้สึกว่า บริการแย่ที่สุด

ใช้เวลา 5 นาที (ในกลุ่มเลือกประสบการณ์ที่แย่ที่สุด และนำเสนอ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ใบงานที่ 2

จงเล่าประสบการณ์ การใช้บริการที่คุณรู้สึกว่า ประทับใจที่สุด

ใช้เวลา 5 นาที (ในกลุ่มเลือกประสบการณ์ที่ดีที่สุด และนำเสนอ)

.....

.....

.....

.....

.....

ใบงานที่ 3

ในฐานะที่คุณเป็นพนักงานร้านมิสเตอร์โดนัท คุณจะมึวิธีการสร้างความประทับใจ
เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเหนือความคาดหมายในการบริการ ได้อย่างไรบ้าง
(ตัวแทนนำเสนอ)

.....

.....

.....

.....

.....

มาตรฐานการบริการแบบมิสเตอร์โดนัท

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด (Training Mister Donut Manual, 2007, p. 50) มาตรฐานงานบริการของมิสเตอร์โดนัท เพื่อให้การบริการลูกค้าเกิดความประทับใจและสร้างยอดขาย เพื่อให้ได้ตามเป้าที่วางไว้ รวมทั้งให้ลูกค้าได้จดจำในตราสินค้ามากขึ้น ทางมิสเตอร์โดนัทจึงมีการกำหนดมาตรฐานงานบริการเพื่อเป็นแนวทางเดียวกัน ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการต้อนรับ

ขั้นตอนนี้เป็นการเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการกล่าวทักทาย ด้วยรอยยิ้ม สบตา มองหน้าลูกค้า และยกมือไหว้ พร้อมกล่าวทักทายลูกค้าด้วยประโยคที่ว่า “มิสเตอร์โดนัท สวัสดีค่ะ/ครับ” หรือกล่าวทักทายด้วยประโยคของโปรโมชั่นที่กำหนด เช่น “มิสเตอร์ โดนัทโตราเอมอน สวัสดีค่ะ/ครับ” พนักงานจะต้องกล่าวด้วยน้ำเสียง และอวัชยาศัยที่ดีต่อลูกค้าแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ

2. ขั้นตอนการเสนอขาย

ขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการแนะนำสินค้าโปรโมชั่นใหม่ ซึ่งเป็นเมนูหลักในช่วงนั้นๆ หรือแนะนำชุดเมนูเซต โดนัทที่มีอยู่บนเมนูบอร์ด ให้ลูกค้าทราบ และได้รับผลประโยชน์ พร้อมสามารถอธิบายรายละเอียด เงื่อนไขต่างๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และแนะนำ สอบถามเครื่องดื่มเพิ่มเติม เช่นน้ำส้ม กาแฟเย็น ทุกครั้งก่อนปิดการขาย

3. ขั้นตอนการเก็บเงิน

ขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับบัตรสมาชิก ซี อาร์ จี การ์ดและคูปองส่วนลดต่างๆ ก่อนการคิดเงิน และจะต้องแจ้งราคาสินค้าทั้งหมดเป็นเงินที่บาท ขานจำนวนเงินที่รับมา และขานเงินทอนด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจทั้งสองฝ่าย และจะต้องส่งมอบเงินทอนพร้อมใบเสร็จด้วยสองมือ หรือมือหนึ่ง แตะศอก

4. ขั้นตอนการส่งมอบสินค้า

พนักงานจะต้องจัดโดนัท บรรจุในกล่อง, ถุง, ให้เหมาะสมไม่วางซ้อนกัน จนทำให้หน้าโดนัทเสียหาย และส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ และสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ เช่น การแนะนำที่กดหลอด หรือแจ้งโดนัทได้แล้วค่ะ/ครับ

5. ขั้นตอนการกล่าวขอบคุณลูกค้า

ขั้นตอนนี้ พนักงานงานจะต้องกล่าวขอบคุณลูกค้า ด้วยประโยค
“ขอบคุณค่ะ/ครับ สุขภาพดีมีความสุข” ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

มาตรฐานงานบริการแบบมิสเตอร์โดนัท 5 ขั้นตอน



ตัวอย่างแบบการประเมินร้าน Mister Donut

แบ่งการตรวจร้าน ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณภาพการบริการของพนักงาน : (50 คะแนน)	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	
การต้อนรับ			
S1. พนักงานยิ้ม สบตา มองหน้าลูกค้า	2		
S2. พนักงานยกมือไหว้ลูกค้า ด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ	2		
S3. พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าด้วยน้ำเสียง และอธยาศัยที่ดี เต็มใจให้บริการ	3		
S4. พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าด้วยประโยคที่กำหนด “มิสเตอร์โดนัท สวัสดีค่ะ/ครับ”	3		
S4.1 พนักงานกล่าว “มิสเตอร์โดนัท 10 ปี พอน เดอ ริง ..สวัสดีครับ/ค่ะ” (คะแนนพิเศษ)	+2		
S4.2 พนักงานทุกคนที่บริการอยู่ในพื้นที่ขายกล่าวทักทายลูกค้าพร้อมกันด้วยอธยาศัยที่ดี (คะแนนพิเศษ)	+2		
การเสนอขาย			
S5. พนักงานนำสินค้าใหม่, โปรโมชันใหม่ หรือชุดที่ลูกค้าได้รับประโยชน์ ระบุสิ่งที่แนะนำ_____	3		
ระบุ : ชื่อโดนัท 6 ชิ้นฟรี 1 ชิ้น (ตัวอย่าง)			
พจน. ระบุชื่อพนักงานบริการ			
S6. พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียด เงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าใหม่ หรือโปรโมชันใหม่ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน	2		
S7. พนักงานแนะนำเครื่องดื่มเพิ่มเติม เช่น รับเครื่องดื่มเพิ่มไหมคะ/ครับ หรือรับกาแฟเย็นหรือน้ำส้มทานด้วยไหมคะ/ครับ	2		
ระบุ : พจน.กล่าว “รับเครื่องดื่มทานเพิ่มไหมคะ”			
การเก็บเงิน			
S8. พนักงานสอบถามลูกค้าบัตรเครดิตสมาชิก บัตรส่วนลด และคูปองส่วนลดต่างๆ	2		
S8.1 พนักงานสอบถามว่ามีบัตร “CRG Plus ไหมคะ/ครับ” (คะแนนพิเศษ)	+2		
S9. พนักงานบอกราคาสินค้า “ทั้งหมดเป็นเงิน.....บาทค่ะ/ครับ”	3		
S10. พนักงานขานจำนวนเงินที่ได้รับ “รับเงินมา... บาทค่ะ/ครับ”	3		
S11. พนักงานขานจำนวนเงินทอนที่ส่งมอบให้ลูกค้า “เงินทอน... บาทค่ะ/ครับ”	3		
S12. พนักงานรับเงินและส่งมอบเงินทอนให้ลูกค้าด้วยสองมือ หรือท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม	2		
S13. พนักงานให้ใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง รายการสินค้าตรงตามที่ลูกค้าซื้อ ให้กับลูกค้าทุกครั้ง	3		
การส่งมอบสินค้า			
S14. ลูกค้าได้รับสินค้าครบถ้วนถูกต้อง	3		
S15. สินค้าจัดวางในกล่อง, ถุง อย่างเหมาะสม ไม่กองหรือซ้อนทับกันจนเสียหาย	2		
การขอบคุณลูกค้า			
S16. พนักงานกล่าวลูกค้า “ขอบคุณมาก ค่ะ/ครับ...” พร้อมยิ้มสบตาลูกค้า	3		

ส่วนที่ 1 คุณภาพการบริการของพนักงาน : (50 คะแนน)	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	
การแต่งกายและสภาพร่างกายของพนักงาน			
S17. พนักงานสวมเครื่องแบบตามที่บริษัทกำหนด ติดป้ายชื่อและสวมหมวกที่สะอาด พนักงานหญิงแต่งหน้าอ่อนๆ	2		
การดูแลลูกค้าของพนักงาน			
S18. พนักงานเอาใจใส่ดูแลลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นและมีอัธยาศัยที่ดี	3		
S19. มีพนักงานให้บริการอยู่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ (พิจารณาจากพนักงานในบริเวณพื้นที่ขาย/หากมีลูกค้ามากพนักงานสามารถเข้ามาช่วยบริการ และเมื่อช่วยบริการเสร็จต้องออกมายืนต้อนรับด้านหน้าเคาน์เตอร์)	2		
S20. มีการติดตั้ง และจัดวางสื่อการตลาดในจุดที่ลูกค้ามองเห็นอย่างชัดเจน	2		
S21. มีหัวหน้าร้านคอยดูแลช่วยเหลือ บริการลูกค้าบริเวณภายในร้านที่มองเห็นได้ภายใน 20 นาที (คะแนนพิเศษ)	+2		
S21.1 ลูกค้าพอใจภาพรวมการให้บริการของพนักงาน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ จริงใจ ให้บริการ (แม้ว่าในบางข้อพนักงานอาจไม่ได้ปฏิบัติ) (คะแนนพิเศษ)	+3		
		รวมคะแนนที่ได้	50

ส่วนที่ 2 คุณภาพสินค้า : (30 คะแนน)	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	
โดนัทและเครื่องดื่ม			
P1. ไม่พบสิ่งแปลกปลอมอยู่ในโดนัท หรือเครื่องดื่มหรือภาชนะที่ใส่ เช่น เส้นผม ก้อนกรวด ตัวแมลง ฯลฯ	4		
P2. ขนมโดนัทรสชาติใหม่ นำมารับประทาน	4		
P3. ขนมโดนัทยังคงความนุ่ม ไม่แห้ง และแข็ง	4		
P4. รูปทรงของขนมโดนัทอยู่ในลักษณะดี ไม่ชำรุด ขนาดได้มาตรฐานเท่ากัน	4		
P5. สีสีนของโดนัท สวยงามนำมารับประทาน สีของโดนัทที่อบปิ้งที่วางบนชั้น สีเท่ากัน	3		
P6. โดนัทมีให้บริการครบ/ไม่ขาด (ยกเว้นหลัง 18.00 น. อนุโลมให้มีโดนัทขายดี 10 อันดับแรก เหลือ 5 อันดับได้)	3		
P7. ขนมโดนัท 1 ถาด ให้วางได้ไม่เกิน 2 ชนิด และมีป้ายชื่อครบถูกต้อง	2		
P8. การจัดเรียงโดนัทแถวแรกต้องเต็มตลอดเวลา	2		
P9. เครื่องดื่มมีกลิ่น สี และรสชาติที่ถูกต้อง	2		
P10. โปรโมชันที่จัดในช่วงนั้นมีบริการครบ/ไม่ขาด ทั้งที่เป็นโปรดักส์ และฟรีเมียม	2		
		รวมคะแนนที่ได้	30

ส่วนที่ 3 ความสะอาดเรียบร้อย : (20 คะแนน)		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
C1.	พื้นร้านแห้งสะอาด ปราศจากเศษขยะสิ่งสกปรกต่างๆ	2		
C2.	ฝาผนังสะอาด กระจกใสสะอาด ปราศจากฝุ่นและรอยนิ้วมือ	2		
C3.	บริเวณภายในร้านปราศจากแมลงวัน แมลงสาบ ฯลฯ	2		
C4.	ไฟฟ้า (หลอดและที่ครอบ) สะอาด และใช้งานได้ (ไม่มีหลอดขาด)	2		
C5.	เคาน์เตอร์บริการสะอาด จัดเป็นระเบียบ	2		
C6.	ถาดวางโดนัทและที่คีบโดนัท สะอาด ปราศจากเศษน้ำตาล โดนัท หรือคราบกาแฟ	2		
C7.	โปสเตอร์ และป้ายโฆษณาต่างๆ ไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่หมดอายุ ติดตั้ง/วางในสภาพเรียบร้อยดูดี	2		
C8.	ป้ายนิเทศแสดงรายละเอียดสินค้าสะอาดเรียบร้อยและเปิดไฟเห็นชัดเจน (อนุโลมให้ใช้สติกเกอร์ติดทับราคาที่ไม่มีการสินค้าที่เมนูบอร์ด เพื่อรอการปรับปรุง)	2		
C9.	ผ้าเปาดาน รวมถึงช่องระบายอากาศ สะอาดปราศจากคราบฝุ่นสกปรก	2		
C10.	ป้ายชื่อร้านสะอาดไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น ซากแมลง	1		
C11.	โต๊ะเก้าอี้สะอาดไม่มีคราบสกปรก เศษหมากฝรั่ง มีพนักงานทำความสะอาดโต๊ะภายใน 3 นาที หลังจากลูกค้าลุกจากโต๊ะ (เก็บโต๊ะหลังจากลูกค้าลุก....นาที) เฉลี่ย-นาที	1		
		รวมคะแนนที่ได้	20	

ใบงานที่ 4 คุณเข้าใจแบบฟอร์มการประเมินร้าน (MC) หรือยัง?

มาตรฐานร้านมีสเตอร์โดนัท ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ขั้นตอนการบริการตามแบบฟอร์มการประเมินร้าน มี ขั้นตอน และแต่ละขั้น
มีจุดสำคัญอะไรบ้าง

ขั้นตอน	ตัวอย่างจุดสำคัญ

จงบอกคะแนนพิเศษของการตรวจการบริการตามแบบฟอร์มการประเมินร้าน มา 3 ข้อ

.....

.....

.....

Note : คะแนนพิเศษให้สมาชิกในกลุ่ม เลือกสาขาตัวเอง มา 2 สาขา

วิทยากร ลิงค์กล้อง CCTV เข้าไปที่สาขา หากพบว่ามีหัวหน้าร้านหรือพนักงานขาย

ยื่นแนะนำสินค้า บริเวณด้านหน้า + คะแนนให้สาขาละ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

2. Customer Complain

คำตำหนิ (Complain) แตกต่างจากข้อสังเกต (Comment) คือ ส่วนมากคำตำหนิ มักมาพร้อมกับอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า เช่น อารมณ์โกรธ น้อยใจ เศร้า มีสถิติที่น่าสนใจเกี่ยวกับการตำหนิของลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. จากลูกค้าที่ไม่พอใจ 25 คน จะมีเพียง 1 คนเท่านั้นที่มาตำหนิ อีก 24 คน จะเก็บความไม่พอใจไว้
2. 95 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนลูกค้าที่มาตำหนิทั้งหมดจะใช้บริการต่อไป หากคำตำหนิได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
3. ลูกค้าที่ไม่พอใจและมาตำหนิ แล้วคำตำหนิได้รับการแก้ไขและบริษัทปฏิบัติต่อเขาด้วยดีเขาจะบอกต่อถึงความพอใจนี้ให้กับผู้อื่นอีก 5 คน
4. ในองค์กรธุรกิจพบว่า การพยายามทำให้ลูกค้าที่จากไปแล้วกลับใช้บริการอีก ซึ่งมีต้นทุนเป็น 4-5 เท่าของต้นทุนการรักษาลูกค้าเก่า

ลูกค้าหายไปไหน? ปริมาณลูกค้าที่ลดน้อยลง เป็นสถานการณ์วิกฤตที่สุดของธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการควรทราบว่าลูกค้าที่ไม่มาใช้บริการ เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- 1% ลูกค้าเสียชีวิต
 - 3% ย้ายที่อยู่ใหม่
 - 4% เปลี่ยนใจไปใช้บริการร้านอื่น
 - 5% เปลี่ยนไปตามเพื่อนแนะนำหรือเปลี่ยนตามแรงดึงดูดสภาพแวดล้อม
- คนรอบข้าง
- 9% เปลี่ยนไปใช้บริการหรือสินค้าที่มีราคาถูกกว่า กลุ่มนี้จะมีการเปรียบเทียบราคากับร้านคู่แข่ง ร้านไหนถูกกว่าก็ไปร้านนั้น
 - 10% เป็นลูกค้าที่ซื้บ่น

68% ลูกค้าไปใช้บริการร้านอื่น เพราะเราไม่สนใจต่อความต้องการของเขา และไม่พอใจในการให้บริการของเรา

ใบงานที่ 5 ลูกคามีค่าเท่าไร?

สาขา.....

ยอด TA ของสาขา =บาท

ข้อควรจำ : ลูกค้า 96% ที่ได้รับการบริการที่ไม่ดีจะมีการบอกต่อ 9-10 คน

ดังนั้น หากเราบริการลูกค้าแล้วเขาไม่พึงพอใจ เราจะต้องเสียยอดขาย

เท่ากับ ยอด TA.....บาท X 1 สัปดาห์ =บาท

 ยอด TA.....บาท X 1 เดือน =บาท

 1 เดือน.....บาท X จำนวนการบอกต่อ อีก 10 คน

สรุป ยอดขายที่หายไปจากการบริการที่ไม่ดี ทั้งปีบาท

ข้อคิดก่อนพิชิตคำบ่น

1. ลูกค้ายังต้องการเป็นลูกค้าเราอยู่
2. ลูกค้าเขาให้โอกาสเราอีกครั้ง
3. ลูกค้าเขาต้องการความยุติธรรม
4. ลูกค้าเขาต้องการการยอมรับและอภัยภัยหรือการเอาใจใส่จากเรา

5 ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน

1. รับฟัง
2. ขอโทษ
3. รับรู้ความรู้สึก
4. แก้ไขปัญหา ทำให้ลูกค้าพอใจ
5. ติดตามผล ขอขอบคุณลูกค้า

การสังเกตลูกค้าที่ไม่พอใจแต่ไม่ร้องเรียน

- การขมวดคิ้ว
- การเล่นกับอาหาร
- ไม่ได้ตอบคุณเมื่อคุณกล่าวขอบคุณที่เขามาใช้บริการ
- นั่งที่โต๊ะอาหาร กระทั่งอาหารเล่น
- พุดกระแทกแตกตันหรือแสดงอาการเยาะเย้ย
- การเหลืออาหารไว้บนโต๊ะ
- บ่นให้คนอื่นฟัง

เราไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่เราเลือกที่จะไม่ได้เถียงได้

ใบงานที่ 6 Customer Complain แก้ไขได้อย่างไร

มีข้อความคำถามเหตุการณ์สมมุติ กรณีศึกษาที่ลูกค้าไม่พอใจภายในร้าน คุณในฐานะเป็นพนักงานขายหรือหัวหน้าร้าน คุณจะแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจ ตามหลักการได้อย่างไร จงอธิบาย

กรณีที่ 1 พนักงานคิดเงินให้ลูกค้าไม่ถูกต้อง ลูกค้าหยิบโดนัทมาทั้งหมด 6 ชิ้นแต่ในใบเสร็จมีการคิดราคาโดนัท 7 ชิ้นลูกค้ายังไม่ได้ทานสินค้า และเดินกลับมาที่ร้านต่อว่าพนักงานขาย

กรณีที่ 2 ลูกค้ามาสอบถามเพื่อจะใช้โปรโมชั่น AIS ที่ทางเจ้าหน้าที่ AIS ส่งข้อความกลับไป ในเครื่องโทรศัพท์ พนักงานขายตอบลูกค้าว่าไม่มีโปรโมชั่นนี้ ทั้งๆ ที่มีข้อความยืนยัน ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ

กรณีที่ 3 ลูกค้าซื้อโดนัทกลับไปที่บ้าน พบว่าโดนัท พอน เดอ ริง พบเปลือกไข่ ในชั้นโดนัท ลูกค้าจึงโทรเข้าไปที่ทาง Call Center คุณจะวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้าพอใจได้อย่างไร

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการขาย

ได้ขาย คือ การขายที่ไม่ต้องมีพนักงานที่มีทักษะ ไม่มีการวางแผน ปล่อยให้เป็นที่การซื้อของลูกค้าเอง

ขายได้ คือ การขายที่มีการวางแผน โดยพนักงานที่มีทักษะและมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน



การ Up-Selling และ Cross-Selling

เมื่อผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าสนใจ และตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องตระหนักด้วยว่า หน้าที่ยขายเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน ดังนั้นผู้ให้บริการก็สามารถเพิ่มยอดขาย ได้ตัวเราเอง ด้วยการ **Up-Selling และ Cross-Selling**

Up-Selling คือการแนะนำให้ลูกค้าซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้น มีมูลค่าเพิ่มขึ้น เช่น การแนะนำเครื่องตีหมอนเป็นแก้วใหญ่ “รับเป็นน้ำส้มแก้วใหญ่เลยไหมคะ” หรือการแนะนำสินค้าโดนัทจาก 6 ชิ้น เป็น 9 ชิ้น เป็น 12 ชิ้น เป็นต้น

Cross-Selling คือ เป็นการเสนอขายสิ่งอื่น ซึ่ง “ไปกันได้” โดยหากเป็นไปได้ สามารถดูจากประวัติการซื้อของลูกค้า หรือการจดจำลูกค้าว่าชอบอะไร เช่น ลูกค้าสั่งโดนัท 2 ชิ้น ก็สามารถแนะนำชุดคัพหู พร้อมเครื่องตีหมอน หรือลูกค้าสั่งชาโกกู ก็สามารถแนะนำเพิ่มท็อปปิ้งไซมุก และพุดดิ้งได้ เป็นต้น

ใบงานที่ 8 การเพิ่มยอดขาย เมื่อลูกค้าหยิบโดนัทใส่ถาดมา จำนวน 7 ชิ้น
 คุณสามารถแนะนำ ลูกค้าได้อีกไม่เกิน 3 ชิ้น คุณจะมีวิธีการแนะนำ
 อย่างไร? อะไรบ้าง?



.....

.....

.....

.....

.....

อยากขายได้ต้องเตรียมตัวอย่างไร ?

1. ชั้นวางแผน

1.1 ประชุมทีมงาน เพื่อสื่อสารให้พนักงานปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 วางแผนการผลิตขนมเพื่อให้สอดคล้องกับโปรโมชันใหม่และให้มีเพียงพอ

และต่อเนื่องตลอดเวลา

2. ชั้นลงมือทำ

2.1 ตรวจสอบความพร้อมของป้ายราคา สื่อโปรโมชันต่างๆ

2.2 หลีกเลี่ยงคำว่า “พีคะสนใจรับเป็นชุดโปรโมชันใหม่มั๊ยคะ”

2.3 สร้างจุดสนใจให้กับโปรโมชันใหม่

2.4 นำเสนอให้ลูกค้าเห็นว่า โปรโมชันนี้ราคาไม่แพง ด้วยคำพูด ประหยัด ฟรี

คูปอง และมีส่วนลด โดยใช้ประโยค “รับ-จะได้”

2.5 เตรียมข้อมูลของสินค้า ราคา ส่วนลด ของโปรโมชันนั้นให้ชัดเจน

2.6 ใส่จิตวิทยาลงไปในงานบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

2.7 แนะนำโปรโมชั่นใหม่ทุกออเดอร์ และมีการจัดชุดโปรโมชั่นใหม่ ให้ลูกค้า
รวมกับสินค้าที่ลูกค้าเลือก ให้เห็นเป็นชุดอย่างชัดเจน

2.8 หัวหน้าร้านควรที่จะคอยให้ความช่วยเหลือพนักงานขาย บริเวณหน้าร้าน
ตลอดเวลา

3. ชั้นสรุปผล

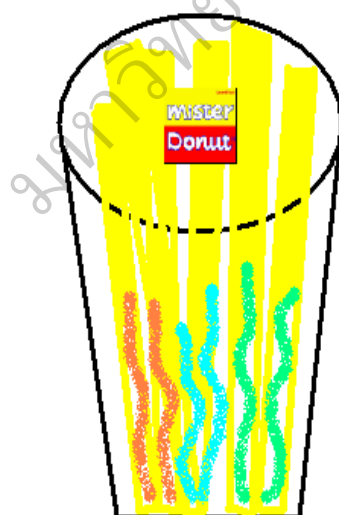
3.1 ตั้งเป้าหมายยอดขายรายวันและเปรียบเทียบกับยอดขายเป็นประจำ

3.2 หายอด Sale Mix เพื่อเปรียบเทียบกับยอดขายให้ได้ตามมาตรฐานกำหนด

3.3 เปรียบเทียบยอดขายกับสาขาอื่น เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ถึงผลงาน
ที่เราทำได้

ใบงานที่ 9 จากจดหมายแจ้งโปรโมชั่นให้แต่ละกลุ่มช่วยกันวิเคราะห์ข้อมูล
ทางการตลาดและจัดทำสื่อโปรโมชั่น โดยการจัดชุดสินค้า และแนวทาง
การตลาดอื่นเพื่อช่วยในการขายสินค้าให้ได้มากที่สุด และนำเสนอ
โดยการแสดงบทบาทสมมติว่าคุณได้ขายสินค้าตัวนี้ให้กับลูกค้าได้อย่างไร
และใช้เทคนิคการขายแบบไหน มีเวลา 30 นาที

กรณีที่ 1 : สินค้าใหม่มีสเตอร์โดนัท Stick Snax



Stick
SNAX

กรุป กรอบ ได้ใจ อร่อยใหม่น่าลอง

ราคาพิเศษชิ้นละ 8 บาท

กรณีที่ 2 : สินค้าใหม่ มิสเตอร์โดนัท Hello Summer

new
Mister Donut
Hello Summer

แก้วเก็บความเย็นสดชื่นต้อนรับซัมเมอร์นี้
 มีให้เลือกรสชาติ 4 สี ที่เดียวที่...มิสเตอร์โดนัท

อร่อยสุดคุ้ม
 ดับร้อนไปโร โฆชั่น

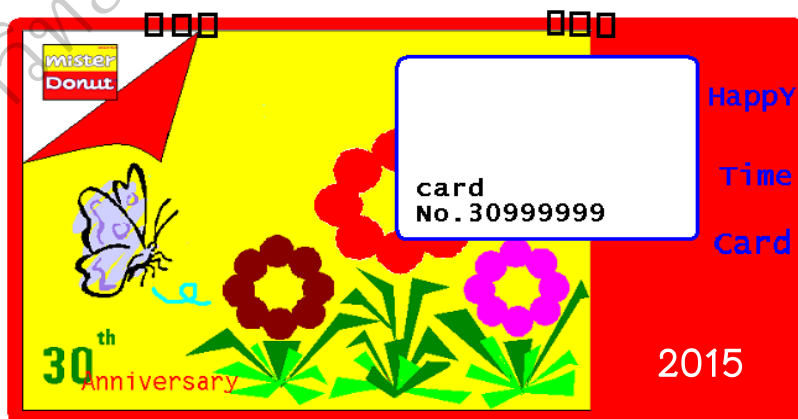
สดชื่นทันที
 เพียง **69** บาท

ฟรี คุปองจำนวน 3 ใบ
 สำหรับเติมเครื่องดื่มครั้งต่อไป
 เพียง 19 บาท

เลือกอร่อย : พอน เคอ อิง / ซากุ ซากุ / ฟลิกกี้ รุ๊ว 2 ชั้น
 โด๊นัท 4 ชั้น พร้อมแก้ว ฮัลโหล ซัมเมอร์
 และเครื่องดื่ม 22 oz

ราคาพิเศษ **169** บาท

กรณีที่ 3 : สินค้าใหม่ มิสเตอร์โดนัท Happy Time Card



Happy Time CaRd ช่วงเวลาดีๆ ที่แสนจะอร่อย

ช่วงเวลาของ...**มิสเตอร์โดนัท** สมัครง่ายวันนี้เพียง **199**

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตาราง 19 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบความรู้และทักษะ
ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท
โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยแบ่งเป็นความคิดเห็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	0	5	0.80
2	0	1	1	1	1	5	0.80
3	1	0	1	1	1	5	0.80
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	0	1	5	0.80
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	0	1	1	1	1	5	0.80
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	0	1	1	5	0.80
15	0	1	1	1	1	5	0.80
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5		
24	1	1	0	1	1	5	0.80
25	1	1	1	1	1	5	1.00
26	1	1	1	1	1	5	1.00
27	1	1	1	1	1	5	1.00
28	1	1	1	1	1	5	1.00
29	1	0	1	1	1	5	0.80
30	1	1	1	1	1	5	1.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตาราง 20 ผลการตรวจสอบค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก ของแบบทดสอบ
 ความรู้ความรู้อะไรและทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงาน
 และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ค่าความ ยากง่าย	ค่าอำนาจ จำแนก
1	การแต่งหน้าพนักงานหญิงที่ถูกต้องคือข้อใด	0.72	0.53
2	บุคลิกภาพที่ดีเกิดขึ้นจากอะไร	0.72	0.42
3	ข้อใดหมายถึงบุคลิกภาพภายนอก	0.67	0.26
4	การแต่งกายของพนักงานที่ถูกต้องตามระเบียบของร้าน	0.77	0.47
5	คุณสมบัติที่ดีของพนักงานขายร้านมิสเตอร์โดนัทคือ	0.79	0.42
6	การพูดในการขาย เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจตามคือข้อใด	0.54	0.63
7	การบริการที่เหนือความคาดหมายแก่ลูกค้าคือการบริการตามข้อใด	0.77	0.47
8	ความรู้เกี่ยวกับการบริการ ข้อใดถูกต้อง	0.67	0.37
9	การให้บริการที่แสดงถึงการบริการที่ยอดเยี่ยคือข้อใด	0.77	0.53
10	คุณจะทำแนะนำชุดใดแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับสาขา กรณีของลูกค้าชอบสั่งกาแฟเป็นประจำ	0.77	0.58
11	ความรู้เกี่ยวกับสินค้าในร้านมิสเตอร์โดนัทที่มีราคาสูงสุด	0.79	0.47
12	โปรโมชั่นใดที่ลูกค้าต้องชำระสินค้าเป็นเงินสด	0.77	0.63
13	การจัดเรียงสินค้าชนิดใดบนชั้นจัดเรียงได้ถูกต้อง	0.67	0.21
14	ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความรู้แบ่งและผลิตภัณฑ์	0.77	0.53
15	การผลิตกาแฟสด เมนูใด มีส่วนผสมของช็อกโกแลต	0.69	0.53
16	การชำระผ่านบัตร CRG+ ส่วนลดที่ % ให้ลูกค้า	0.74	0.37
17	การจัดโดนัทใส่กล่องที่ถูกต้อง ควรปฏิบัติอย่างไร	0.77	0.37
18	ข้อมูลเกี่ยวกับการขายเครื่องดื่ม และบรรจุภัณฑ์ข้อใดไม่ถูกต้อง	0.79	0.37
19	การคิดเงินกรณีลูกค้าใช้ส่วนลด 20% สลิป แคชเชียร์คิดเงิน และเข้าส่วนลดอย่างไร	0.59	0.53
20	พนักงานขายควรมีทักษะอะไรบ้างในการเข้าเครื่องแคชเชียร์	0.62	0.21
21	ถ้าลูกค้าใช้คูปอง โบนัส ส่วนลดต่างๆ พนักงานแคชเชียร์ ควรเลือกเมนูการขายใด	0.62	0.53
22	การดูยอดตอนสิ้นวันสามารถเข้าดูในหัวข้อใดของเครื่องแคชเชียร์	0.72	0.32
23	มาตรฐานการทำงานจากร้านมิสเตอร์โดนัทตรงกับข้อใด	0.46	0.21
24	ข้อใดหมายถึงการยกเลิกการขาย	0.56	0.32

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ค่าความ ยากง่าย	ค่าอำนาจ จำแนก
25	การวัดคุณภาพการบริการ (S) ตามแบบฟอร์มการประเมิน MC มีคะแนนประเมินที่คะแนน	0.38	0.32
26	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 4	0.59	0.26
27	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 3	0.79	0.42
28	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 2	0.54	0.26
29	ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าข้อใดถือเป็นวิธีการ อันดับแรก	0.69	0.37
30	ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนคือข้อใด	0.41	0.32