

ตาราง 22 ผลสรุปการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบความรู้
และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน
ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

ข้อที่	ประเด็นความรู้	IOC	ผลการคัดเลือก
1	การแต่งหน้าพนักงานหญิงที่ถูกต้องคือข้อใด	0.80	ใช้ได้
2	บุคลิกภาพที่ดีเกิดขึ้นจากอะไร	0.80	ใช้ได้
3	ข้อใดหมายถึงบุคลิกภาพภายนอก	0.80	ใช้ได้
4	การแต่งกายของพนักงานที่ถูกต้องตามระเบียบของร้าน	1.00	ใช้ได้
5	คุณสมบัติที่ดีของพนักงานขายร้านมิสเตอร์โดนัทคือ	1.00	ใช้ได้
6	การพูดในการขาย เพื่อให้ลูกค้าคลายเครียดคือข้อใด	0.80	ใช้ได้
7	การบริการที่เหนือความคาดหมายแก่ลูกค้าคือการบริการตามข้อใด	1.00	ใช้ได้
8	ความรู้เกี่ยวกับการบริการ ข้อใดถูกต้อง	1.00	ใช้ได้
9	การให้บริการที่แสดงถึงการบริการที่ยอดเยี่ยคือข้อใด	1.00	ใช้ได้
10	คุณจะทำแนะนำชุดใดแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับสาขากรณีที่ลูกค้าชอบสั่งกาแฟเป็นประจำ	0.80	ใช้ได้
11	ความรู้เกี่ยวกับสินค้าในร้านมิสเตอร์โดนัทที่มีราคาสูงสุด	1.00	ใช้ได้
12	โปรโมชันใดที่ลูกค้าต้องชำระสินค้าเป็นเงินสด	1.00	ใช้ได้
13	การจัดเรียงสินค้าชนิดใดบนชั้นจัดเรียงได้ถูกต้อง	1.00	ใช้ได้
14	ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความรู้แบงก์และผลิตภัณฑ์	0.80	ใช้ได้
15	การผลิตกาแฟสด เมนูใด มีส่วนผสมของช็อกโกแลต	0.80	ใช้ได้
16	การชำระผ่านบัตร CRG+ ส่วนลดที่ % ให้ลูกค้า	1.00	ใช้ได้
17	การจัดโดนัทใส่กล่องที่ถูกต้อง ควรปฏิบัติอย่างไร	1.00	ใช้ได้
18	ข้อมูลเกี่ยวกับการขายเครื่องดื่ม และบรรจุภัณฑ์ข้อใดไม่ถูกต้อง	1.00	ใช้ได้
19	การคิดเงินกรณีลูกค้าใช้ส่วนลด 20% สลิป แคชเชียร์คิดเงินและเข้าส่วนลดอย่างไร	1.00	ใช้ได้
20	พนักงานขายควรมีทักษะอะไรบ้างในการเข้าเครื่องแคชเชียร์	1.00	ใช้ได้
21	ถ้าลูกค้าใช้คูปอง โบนัส ส่วนลดต่างๆ พนักงานแคชเชียร์ควรเลือกเมนูการขายใด	1.00	ใช้ได้
22	การดูยอดตอนสิ้นวันสามารถเข้าดูในหัวข้อใดของเครื่องแคชเชียร์	1.00	ใช้ได้
23	มาตรฐานการทำงานของร้านมิสเตอร์โดนัทตรงกับข้อใด	1.00	ใช้ได้

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	ประเด็นความรู้	IOC	ผลการคัดเลือก
24	ข้อใดหมายถึงการยกเลิกการขาย	0.80	ใช้ได้
25	การวัดคุณภาพการบริการ (S) ตามแบบฟอร์มการประเมิน MC มีคะแนนประเมินกี่คะแนน	1.00	ใช้ได้
26	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 4	1.00	ใช้ได้
27	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 3	1.00	ใช้ได้
28	ความรู้ความเข้าใจในทักษะการให้บริการ ในขั้นตอนที่ 2	1.00	ใช้ได้
29	ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าข้อใดถือเป็นวิธีการอันดับแรก	0.80	ใช้ได้
30	ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนคือข้อใด	1.00	ใช้ได้
	ค่า IOC เฉลี่ย	0.94	มีความเหมาะสม

ตาราง 23 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงาน
และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

รายการประเมิน	ระดับความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (N = 5)						ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5	\bar{x}	
1. ชื่อโครงการ							
1.1 มีความชัดเจน	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
1.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
2. ที่มาและความสำคัญ							
2.1 ระบุปัญหาได้ชัดเจน	5	5	4	5	4	4.60	มากที่สุด
2.2 เขียนเชื่อมโยงของสาเหตุปัญหาและแนวทางแก้ไข ได้อย่างถูกต้อง	5	4	4	5	5	4.60	มากที่สุด
2.3 เขียนเชื่อมโยงให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำโครงการ	5	4	5	5	5	4.80	มากที่สุด
3. วัตถุประสงค์ของโครงการ							
3.1 มีความชัดเจน	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
3.2 มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับกลุ่มเป้าหมาย	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
3.3 สามารถวัดและประเมินผลได้	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
4. กลุ่มเป้าหมาย							
4.1 ระบุกลุ่มเป้าหมายที่อบรมชัดเจน	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
4.2 มีจำนวนที่เหมาะสม	5	5	5	4	3	4.40	มาก
4.3 สามารถนำความรู้ปรับใช้ในร้านได้	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ							
5.1 มีความชัดเจน	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด
5.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4	4	5	5	5	4.60	มากที่สุด
5.3 มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุผล	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด
5.4 สามารถวัดและประเมินผลได้	5	4	5	5	5	4.80	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (N = 5)						ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5	\bar{x}	
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม							
6.1 มีความเหมาะสม	4	5	5	5	4	4.60	มากที่สุด
6.2 เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4	5	5	5	4	4.60	มากที่สุด
7. กิจกรรมการอบรม							
7.1 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
7.2 เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
7.3 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	5	5	4	5	5	4.80	มากที่สุด
7.4 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมกิจกรรม	5	5	5	4	5	4.80	มากที่สุด
7.5 มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้อัตราความสำเร็จของโครงการบรรลุความสำเร็จ	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด
8. สื่อ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม							
8.1 สอดคล้องกับกิจกรรมการอบรม	5	4	5	5	3	4.40	มาก
8.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	5	5	5	5	5	5.00	มากที่สุด
8.3 มีความน่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด
8.4 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (N = 5)						ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5	\bar{x}	
9. การวัดและประเมินผล							
9.1 มีความชัดเจนและเหมาะสม	3	5	5	5	4	4.40	มาก
9.2 วิธีวัดและเครื่องมือวัดสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของโครงการและตัวชี้วัดความสำเร็จ	4	5	5	5	5	4.80	มากที่สุด
9.3 มีเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน	4	5	5	5	4	4.60	มากที่สุด
รวม	133	140	142	143	136	138.80	
เฉลี่ยรวม	4.58	4.82	4.89	4.93	4.68	4.79	มากที่สุด

ภาคผนวก ง
ประมวลภาพกิจกรรม

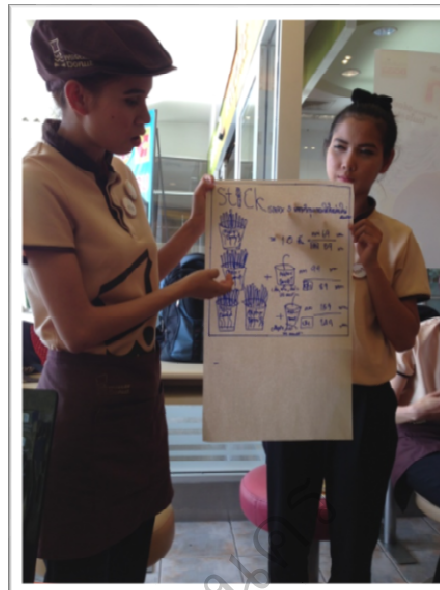
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



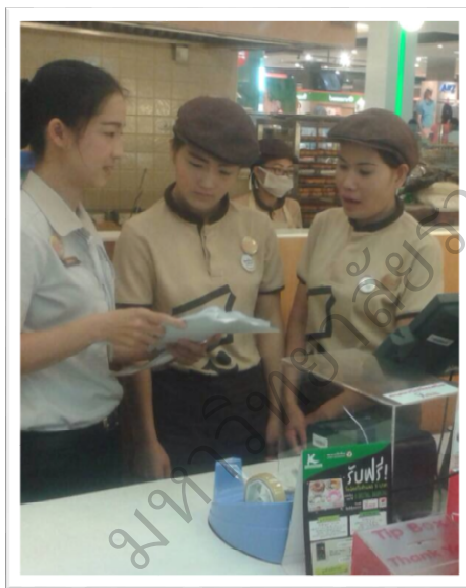
ภาพประกอบ 8 การประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำร่างยุทธศาสตร์
ณ ร้านมิสเตอร์โดนัท สาขาโรบินสันสกลนคร
ในวันที่ 9 มีนาคม 2558



ภาพประกอบ 9 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น
เกี่ยวกับงานบริการ ของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน
มิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยจัดขึ้นที่ร้านมิสเตอร์โดนัท
สาขาบึงขี้มหาสารคาม ในวันที่ 22 เมษายน 2558



ภาพประกอบ 10 การประชุมเชิงปฏิบัติการ เน้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วม
ได้แสดงความคิดเห็น และเน้นย้ำถึงขั้นตอนที่สำคัญ
ในการบริการ และวัดความรู้โดยการทำแบบทดสอบ
หลังการอบรม



ภาพประกอบ 11 นโยบายการสื่อสาร นำไปต่อยอดแนวคิด การสอนงานของหัวหน้าร้าน
และพนักงานชาย เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการบริการ
ให้เป็นไปตามเป้าที่วางไว้