

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้ งานบริการและทักษะที่จำเป็นของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ในครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 และเพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหา
2. ขั้นสร้างยุทธศาสตร์
3. ขั้นทดลองใช้ยุทธศาสตร์
4. ขั้นปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์

โดยในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหา

ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการตามประเด็นต่างๆ ของทักษะและงานบริการที่ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 พึงคาดหวังให้เป็นเช่นนั้น ได้แก่ ความรู้ ความคล่องตัวและการสนองความต้องการของลูกค้า สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ศึกษาจากสภาพการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายงานบริการหรือไม่ และข้อใดหรือประเด็นใดยังขาด นั่นคือปัญหาที่ต้องแก้ พร้อมกับการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ พนักงานขายและหัวหน้าร้านต่อไป

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายงานบริการของร้านกับสภาพปัจจุบันที่เป็นปัญหา จุดมุ่งหมายมีดังนี้

1.1 การกำหนดขอบเขตเนื้อหาของงานบริการของร้าน กับความรู้งานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ครอบคลุมถึง

1.1.1 ความรู้การบริการกับงานขาย

1.1.2 การบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า

1.1.3 ขั้นตอนงานบริการของมิสเตอร์โดนัท

1.2 การกำหนดขอบเขตเนื้อหาทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ครอบคลุมถึง

1.2.1 ทักษะในเรื่องบุคลิกภาพ กับงานบริการ

1.2.2 ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มยอดขาย

1.2.3 ทักษะการใช้เครื่องเก็บเงินในการให้บริการ

1.2.4 ทักษะการจัดชุดสินค้า

1.2.5 ทักษะการแก้ไขปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า

ซึ่งในการกำหนด ขอบเขตเนื้อหา ความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินงานบริการ (MC: Mystery Shopper Checklist) ซึ่งเป็นการตรวจวัดในรอบปีที่ผ่านมา โดยวัดคะแนนในโซน 14 เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ

1.3 เพื่อให้ทราบสภาพปัจจุบัน โดยการศึกษาข้อมูลจากรายงานการตรวจร้านของผู้จัดการเขตประจำเดือน โดยเน้นสภาพปัญหาปัจจุบันที่พบ ในด้านงานบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนจากแบบประเมินงานบริการ (MC: Mystery Shopper Checklist) ในแต่ละสาขา

2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

2.1 กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มพนักงานร้านมิสเตอร์โดนัท ซึ่งประกอบด้วย ระดับหัวหน้าร้าน ตั้งแต่ตำแหน่งผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน TL (Team Leader) และพนักงานขาย จากจำนวนทั้งสิ้น 13 สาขา ที่อยู่ในโซน 14 รวมทั้งหมด 120 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะ ประกอบด้วย กลุ่มของหัวหน้าร้านเบอร์ 1 จำนวนร้านละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน และกลุ่มพนักงานขาย จำนวนร้านละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 39 คน

3. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นนี้ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยเครื่องมือมีลักษณะของคำถามแบบกำหนดไว้ให้ตอบ (Close-ended Question) และมีคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Open-ended Question) มี 3 ชุด ดังนี้

3.1 แบบสอบถามสำหรับการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

3.2 แบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

3.3 ผลการประเมินงานบริการร้านมิสเตอร์โดนัท (MC: Mystery Shopper Checklist) ของแต่ละสาขาโดยนำข้อมูลที่ได้ในปี 2557

โดยการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถามสำหรับการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 และแบบประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.3 นำเครื่องมือไปปรึกษาและขอคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.3.4 นำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความสมบูรณ์ของเครื่องมือ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามปฏิบัติการ (IOC) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป โดยผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบ ประกอบด้วย

3.3.4.1 นางปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง ประธานสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.3.4.2 นายสุวิทย์ชัย พ่อเกตุ ประธานหลักสูตรการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.3.4.3 นายธนวัฒน์ พันทา อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.3.4.4 นางชุลีพร คชอินทร์ ผู้จัดการภาค แรนด์มิสเตอร์โดนต์ บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

3.3.4.5 นายเกรียงไกร ก้านเหลือง ผู้จัดการเขตร้านมิสเตอร์โดนต์ โซน 16 บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด

3.3.5 ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. เก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนต์ โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เป้าหมาย เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหาของร้านมิสเตอร์โดนต์ ทั้ง 13 สาขา ได้เข้าพบหัวหน้าร้าน พนักงานในตำแหน่งพนักงานขาย และตรวจร้านโดยใช้แบบฟอร์มผลประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist) ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานขายว่าการให้บริการเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนดหรือไม่ ตรวจสอบกับข้อมูลกล้องวงจรปิด เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง และสัมภาษณ์หัวหน้าร้าน โดยใช้คำถามหลัก ในแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของพนักงาน ซึ่งวัดผลจากคะแนนตามแบบฟอร์มผลประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist) โดยการวิเคราะห์ร่วมกัน ถึงสาเหตุของปัญหาในระหว่างสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับคำพูด การตอบคำถาม และอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 หลังการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจาก 13 สาขา มาพิจารณาความถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล ในด้านงานบริการ เรียงลำดับความสำคัญว่าแต่ละหัวข้อ ข้อไหนเป็นปัญหามากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้ ทั้งหมดไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จากการสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหาของร้าน มิสเตอร์โดนัท และการสัมภาษณ์หัวหน้าร้าน พนักงาน และตรวจร้านโดยใช้แบบฟอร์ม ผลประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist) ตรวจการให้บริการของพนักงานชาย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และเขียนเชิงพรรณนา แยกตามประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ขั้นตอนการสร้างยุทธศาสตร์

ขั้นตอนการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานชายและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย จุดมุ่งหมายในขั้นตอนนี้ มีดังนี้

การวิจัยในขั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานชายและหัวหน้าร้าน โดยผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการการศึกษาข้อมูลและสภาพปัญหาในขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาออกแบบร่างยุทธศาสตร์

2. กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการสร้างยุทธศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างในจัดทำร่างยุทธศาสตร์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะ ประกอบด้วย กลุ่มของหัวหน้าร้านเบอร์ 1 จำนวนร้านละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน และกลุ่มพนักงานชาย จำนวนร้านละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 39 คน

3. กำหนดเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ใช้การประชุมระดมความคิด และการอภิปรายเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน โดยเครื่องมือที่ใช้ประกอบการประชุมได้แก่

3.1 รายงานสรุปผลการศึกษาข้อมูลและสภาพปัญหา เกี่ยวกับคะแนนงานบริการของร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ประกอบด้วย เนื้อหา จากแบบฟอร์มผลประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้และทักษะงานบริการ

3.2 ประเด็นของการประชุม ประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 รับทราบผลการศึกษาที่ทางผู้วิจัยสรุปผล

ประเด็นที่ 2 การอภิปรายกลุ่ม ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส

และอุปสรรคเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการร้านของแต่ละสาขาในโซน

ประเด็นที่ 3 ร่วมกันคัดเลือกปัญหาที่เกี่ยวกับงานบริการ

ที่มีคะแนนต่ำสุดและมีแนวโน้มที่ได้คะแนนลดลงและประเด็นงานบริการที่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ประเด็นที่ 4 ร่วมกันระดมความคิด อภิปราย และสรุปแนวทาง

หรือวิธีการเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

3.3 แบบบันทึกเสียง

3.4 แบบบันทึกการประชุมตามประเด็นของการประชุม

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และยกร่างยุทธศาสตร์

การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 13 ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 ประชุมระดมความคิด อภิปราย และหาข้อสรุปแนวทางหรือวิธีการแก้ไข โดยดำเนินการตามขั้นตอน โดยทำหนังสือขออนุญาตผู้จัดการภาคและจัดประชุมระดมความคิดเห็น และอภิปราย ณ ร้านมิสเตอร์โดนัทสาขาโรบินสันสกนนคร ในวันที่ 9 มีนาคม 2558 โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบไปด้วยพนักงานขาย ร้านละ 2 คน จำนวน 26 คน และหัวหน้าร้าน จำนวน 13 คน รวมผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 39 คน

4.2 ยกย่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

4.2.1 กำหนดองค์ประกอบของยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ชื่อยุทธศาสตร์ 2) วิสัยทัศน์ 3) พันธกิจ 4) ประเด็นยุทธศาสตร์ 5) เป้าประสงค์ 6) ตัวชี้วัด 7) เป้าหมาย 8) กลยุทธ์ 9) โครงการหรือกิจกรรม

4.2.2 นำเสนอร่างยุทธศาสตร์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ

4.2.3 ปรับปรุงแก้ไข ร่างยุทธศาสตร์ ในส่วนที่บกพร่องตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

ขั้นตอนทดลองใช้ยุทธศาสตร์

การทดลองใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย การวิจัยในชั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของยุทธศาสตร์การพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ซึ่งโครงการดังกล่าว ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยใช้หลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14

2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ได้แก่ พนักงานขาย จำนวน 26 คน และหัวหน้าร้าน จำนวน 13 คน รวม 39 คน

3. กำหนดเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละโครงการหรือกิจกรรม ผู้วิจัยได้สร้างหรือเลือกมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม โดยเครื่องมือทุกชิ้นได้ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และมีการหาคุณภาพตามความเหมาะสม

3.1 แบบทดสอบความรู้ในส่วนของความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 30 ข้อ มีลักษณะของคำถามแบบถูกผิด (Close Ended Question) ดังนี้

ตอบถูกได้ 1 คะแนน

ตอบผิดได้ 0 คะแนน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ของคะแนนในการประเมินแบบทดสอบระดับความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ของฝ่ายปฏิบัติการมิสเตอร์โดนัท (2557) ดังนี้

81 – 100 เปอร์เซนต์ หมายถึง ระดับความรู้มากที่สุด

71 – 80 เปอร์เซนต์ หมายถึง ระดับความรู้มาก

61 – 70 เปอร์เซนต์ หมายถึง ระดับความรู้ปานกลาง

51 – 60 เปอร์เซนต์ หมายถึง ระดับความรู้น้อย

0 – 50 เปอร์เซนต์ หมายถึง ระดับความรู้น้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การประเมินแบบทดสอบระดับความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท ต้องมีระดับความรู้ในระดับมากที่สุด นั่นคือจะต้องมีค่าเฉลี่ยของการประเมินตั้งแต่ร้อยละ 81 ขึ้นไป

3.2 แบบฟอร์มการประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist)

เป็นการประเมินการให้บริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โดยแบบประเมินนี้ทางบริษัทจัดทำขึ้นและมีการสุ่มตรวจการให้บริการ ตามสาขาต่างๆ ทุกเดือน โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เพื่อดูผลการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานและหัวหน้าร้านในแต่ละสาขา โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ของฝ่ายปฏิบัติการมิสเตอร์โดนัท (2557) ดังนี้

98.5–100 เปอร์เซนต์ หมายถึง ผลงานโดดเด่นเกินความคาดหวัง

97.5–98.4 เปอร์เซนต์ หมายถึง ผลงานสูงกว่าที่กำหนดไว้

96.5–97.4 เปอร์เซนต์ หมายถึง ผลงานได้ตามเป้าที่กำหนดไว้

90.0–96.4 เปอร์เซนต์ หมายถึง ผลงานต่ำกว่าเป้าที่กำหนดไว้

90 เปอร์เซนต์ลงมา หมายถึง ผลงานต่ำกว่าเป้าหมายอย่างมาก

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การประเมินร้าน (MC: Mystery Shopper Checklist)

ซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท ต้องมีระดับผลงานได้ตามเป้าที่กำหนดไว้ ซึ่งผลงานในส่วนนี้คือผลการปฏิบัติงานของสาขานั้นๆ นั่น คือจะต้องมีค่าเฉลี่ยของการประเมินตั้งแต่ร้อยละ 96.5 ขึ้นไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

(Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ประเมินและตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม

สำหรับการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โชน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากที่สุดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.2 ประเมินความเหมาะสมแบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็น

เกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โชน 14

โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน โดยการหาค่า IOC ระดับความเหมาะสมเฉลี่ย 0.8–1

2.3 นำแบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 มาตรวจสอบหาระดับความยาก (Difficulty) โดยใช้เทคนิคของ จุงเตฟาน (Jung The Fan) พบว่ามีค่าระดับความยากอยู่ระหว่าง 0.38–0.79 ซึ่งแสดงว่าใช้ได้ และมีความน่าเชื่อถือ ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) อยู่ระหว่าง 0.21–0.63 ซึ่งแสดงว่าใช้ได้และมีความน่าเชื่อถือ

2.4 นำแบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 มาตรวจสอบหาระดับความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) ผลปรากฏว่าแบบทดสอบทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

2.5 ประเมินความเหมาะสมของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ซึ่งแบบประเมินนี้จะนำเสนอเป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's 5 Rating Scale) โดยทำเครื่องหมายลงในช่องที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตั้งแต่เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด ซึ่งการให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 4.79 อยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด

5. ดำเนินการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ และเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 นำยุทธศาสตร์ที่ได้ ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยจัดขึ้นที่ร้านมิสเตอร์โดนัท สาขาบึงสี มหาสารคาม ในวันที่ 22 เมษายน 2558 โดยมีกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรมตามแผนปฏิบัติการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้น โดยเน้นกระบวนการจัดอบรมที่ให้กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติจริง ประกอบไปด้วย

5.1.1 การบรรยายหลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14

ใช้เครื่องมือการนำเสนอ ผ่านโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ และการแสดงบทบาทสมมติ โดยให้ครอบครัวเนื้อหา ในส่วนการพัฒนาความรู้ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) ความรู้เบื้องต้นในการบริการกับงานขาย 2) การบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า 3) ขั้นตอนงานบริการของมิสเตอร์โดนัท

5.1.2 การแบ่งกลุ่ม เพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ

โดยการอบรมหลักสูตรที่ทางผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น ในรูปแบบของการบรรยาย และการฝึกปฏิบัติงานจริง กับสถานการณ์จริงโดยมีผู้จัดการเขตคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะเพิ่มทักษะเกี่ยวกับงานบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น คลอบคลุม ทักษะทั้ง 5 เรื่อง ได้แก่ 1) ทักษะในเรื่องบุคลิกภาพกับงานบริการ 2) ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มยอดขาย 3) ทักษะการใช้เครื่องเก็บเงินในการให้บริการ 4) ทักษะการจัดชุดสินค้า 5) ทักษะการแก้ไขปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า

5.1.3 นำแบบทดสอบความรู้ วัดในส่วนของความรู้และทักษะ

ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท หลังการใช้ยุทธศาสตร์ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดต่างๆ ที่ระบุไว้ในแต่ละโครงการหรือกิจกรรม สำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมต่อไป

5.1.4 ประเมินผลเปรียบเทียบคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน

(MC: Mystery Shopper Checklist) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2557 ก่อนการใช้ยุทธศาสตร์ เปรียบเทียบกับคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน (MC: Mystery Shopper Checklist) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2558 (ข้อมูลมกราคม-มิถุนายน) หลังการใช้ยุทธศาสตร์

ขั้นปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์

การปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน : กรณีศึกษา ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย

การวิจัยในขั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงและเผยแพร่โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของยุทธศาสตร์ ที่ได้นำไปทดลองใช้ในร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14

โดยประเด็นหลักของการประเมินว่าสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละโครงการ หรือกิจกรรม ส่วนประเด็นอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดระหว่างการดำเนินงานสำหรับนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขยุทธศาสตร์ ก่อนการเผยแพร่ต่อไป

2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว ในขั้นตอนการใช้ยุทธศาสตร์มาตรวจสอบความสมบูรณ์
- 2.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ แยกตามแต่ละโครงการหรือกิจกรรม โดยใช้สถิติต่างๆ ตามความเหมาะสม ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบหลังการใช้ยุทธศาสตร์ และการเปรียบเทียบคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน ปี 2557 ก่อนการใช้ยุทธศาสตร์เปรียบเทียบกับคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน ปี 2558 (ข้อมูลมกราคม-มิถุนายน) หลังการใช้ยุทธศาสตร์
- 2.3 ประเมินความสำเร็จของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม โดยการนำค่าสถิติหรือสารสนเทศต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ไปเทียบกับเกณฑ์ความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัดในแต่ละโครงการหรือกิจกรรม
- 2.4 วิเคราะห์และสรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดระหว่างการดำเนินงานแต่ละโครงการหรือกิจกรรม
- 2.5 ปรับปรุงโครงการหรือกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รวมทั้งจัดนำรายงานผลการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ สำหรับเผยแพร่ในโซนอื่นๆ ต่อไป