

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
ความสำคัญของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบพื้นฐานของทฤษฎีระบบ .....	12
ความหมายของยุทธศาสตร์ (Strategy) .....	12
การพัฒนา (Development) .....	13
ยุทธศาสตร์การพัฒนา (Development Strategy) .....	14
หลักวิชาเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ .....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการความรู้ .....	21
ความหมายของความรู้ .....	21
ระดับของความรู้ .....	22
การวัดความรู้ .....	23
ประเภทของความรู้ .....	23
การพัฒนาทักษะ .....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ .....	27
ความหมายของการบริการ .....	27
หลักการบริการที่ดี .....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
คุณลักษณะของการบริการ .....	29
คุณภาพของการบริการ .....	30
ลักษณะเฉพาะของการบริการ .....	31
แนวคิดการวิเคราะห์ (SWOT Analysis) .....	34
ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT .....	35
ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis .....	35
ข้อดี-ข้อเสียของการทำ SWOT Analysis .....	38
มาตรฐานการบริการแบบมัลติเตอร์มินัล .....	38
ขั้นตอนการต้อนรับ .....	38
ขั้นตอนการเสนอขาย .....	39
ขั้นตอนการเก็บเงิน .....	39
ขั้นตอนการส่งมอบสินค้า .....	39
ขั้นตอนการกล่าวขอบคุณลูกค้า .....	39
ทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน	
ร้านมัลติเตอร์มินัล .....	39
ทักษะในเรื่องบุคลิกภาพกับงานบริการ .....	39
ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มยอดขาย .....	43
ทักษะการใช้เครื่องเก็บเงินในการให้บริการ .....	43
ทักษะการจัดชุดสินค้า .....	44
ทักษะการแก้ไขปัญหาขัดข้องขัดแย้งกับลูกค้า .....	44
บริบททั่วไปของร้านมัลติเตอร์มินัลและบริบทมัลติเตอร์มินัล โซน 14 .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	52
งานวิจัยในประเทศ .....	52
งานวิจัยต่างประเทศ .....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	56
ชั้นศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหา .....	56
ชั้นการสร้างยุทธศาสตร์ .....	60
ชั้นทดลองใช้ยุทธศาสตร์ .....	62
ชั้นปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์ .....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางในการพัฒนา ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขาย และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 .....	69
ตอนที่ 2 ผลการการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น เกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน .....	84
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ ของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์ .....	94
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	99
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	99
กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย .....	99
ขั้นตอนการวิจัย .....	100
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	100

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	101
สรุปผลการวิจัย .....	102
อภิปรายผล .....	105
ข้อเสนอแนะ .....	107
บรรณานุกรม .....	109
ภาคผนวก .....	113
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ .....	114
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	120
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	170
ภาคผนวก ง ประมวลภาพกิจกรรม .....	182
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	187

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน .....	70
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลการได้รับการอบรม ความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท .....	73
3 จำนวนและร้อยละของปัญหาการบริการ .....	75
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกลำดับความสำคัญ ของปัญหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการ .....	77
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกลำดับความสำคัญของปัญหา ทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ .....	78
6 ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจ โดยการประเมินตนเองเกี่ยวกับความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท .....	79
7 ผลการศึกษาคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน (MC) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2557 รวมโซนคุณธีรพงษ์ แสนเจียม ผู้จัดการเขตโซน 14 คะแนนรวม 3 ด้าน .....	80
8 จำนวนและร้อยละของความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะ เกี่ยวกับงานบริการ .....	82
9 การวิเคราะห์ และจัดกลุ่มปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะเกี่ยวกับ งานบริการ .....	84
10 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ด้านจุดแข็ง (Strengths) .....	88
11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ด้านจุดอ่อน (Weaknesses) .....	88
12 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ด้านโอกาส (Opportunities) .....	89

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ด้านอุปสรรค (Threat) .....	89
14	การสรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก .....	90
15	ผลการศึกษาการทดสอบความรู้ในส่วน of ความรู้และทักษะที่จำเป็น เกี่ยวกับงานบริการของพนักงานชายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 หลังการใช้ยุทธศาสตร์ .....	95
16	ผลการศึกษาคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน (MC) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2557 .....	96
17	ผลการศึกษาคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน (MC) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2557 ก่อนการใช้ เปรียบเทียบกับคะแนนในแบบฟอร์มการประเมิน (MC) ร้านมิสเตอร์โดนัท ปี 2558 (ข้อมูลมกราคม-มิถุนายน) หลังการใช้ยุทธศาสตร์ .....	96
18	แบบการประเมินร้านมิสเตอร์โดนัท MC (Mystery Shopper Checklist) .....	136
19	ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบความรู้และทักษะ ที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยแบ่งเป็น ความคิดเห็น รายชื่อ .....	171
20	ผลการตรวจสอบค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก ของแบบทดสอบ ความรู้ความรู้อะกาศและทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงาน และหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 .....	173

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ผลการแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 จำนวน 30 ข้อ .....	175
22	ผลสรุปการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน .....	177
23	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานและหัวหน้าร้าน ร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน .....	179

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
2 โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหน่วยระบบก่อนการพัฒนา ....	17
3 โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหน่วยระบบหลังการพัฒนา ....	18
4 สัญลักษณ์โลโก้ร้านมิสเตอร์โดนัท .....	46
5 ผลการสรุปการลงข้อมูล TOWS MATRIX .....	90
6 ผลสรุปเป้าประสงค์ 1 สู่แผนกลยุทธ์ โดยกระบวนการ Tows Matrix .....	91
7 ผลสรุปเป้าประสงค์ 2 สู่แผนกลยุทธ์ โดยกระบวนการ Tows Matrix .....	92
8 การประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำร่างยุทธศาสตร์ ณ ร้านมิสเตอร์ โดนัท สาขาโรบินสันสกลนคร ในวันที่ 9 มีนาคม 2558 .....	183
9 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น เกี่ยวกับงาน บริการ ของพนักงานชายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 โดยจัดขึ้นที่ร้านมิสเตอร์โดนัท สาขาบึงกุ่มมหาสารคาม ในวันที่ 22 เมษายน 2558 .....	184
10 การประชุมเชิงปฏิบัติการ เน้นกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงความคิดเห็น และเน้นย้ำถึงขั้นตอนที่สำคัญในการบริการ และวัดความรู้โดยการทำ แบบทดสอบหลังการอบรม .....	185
11 นโยบายการสื่อสาร นำไปต่อยอดแนวคิด การสอนงานของหัวหน้าร้าน และพนักงานชาย เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการบริการให้เป็นไปตาม เป้าที่วางไว้ .....	186