

## แนวทางการพัฒนาการบริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับลูกค้าร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

### APPROACH TO DEVELOPMENT SERVICES FOR INCREASE SATISFACTION DEGREE OF SAI THONG KHA KAO CUSTOMERS, LAHAN SAI DISTRICT, BURI RAM PROVINCE

พลอยวิภา กาญจนวิไลนานนท์<sup>1</sup>  
รัชดาภรณ์ เบนุจวิฒนานนท์<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์และ 2) เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการของร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางร้าน โดยการเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านทรายทองคำข้าว จำนวน 400 ชุดและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมติดต่อกันเป็นเวลา 15 วัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เวอร์ชัน 23 การศึกษาพบว่า ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ สูงสุด คือที่ตั้งของ “ร้านทรายทองคำข้าว” สามารถเดินทางมาได้สะดวก (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 จากคะแนนเต็ม 5) และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุดคือทางร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่น ๆ นอกจากวิทยุ (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 จากคะแนนเต็ม 5) เมื่อนำข้อมูลปฐมภูมิทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์หาประเด็นปัญหา และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อนำมากำหนดหาแนวทางพัฒนาการบริการภายใต้กรอบทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการบริการ สามารถกำหนดได้ 9 โครงการคือ 1)โครงการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ขนาดเล็กลงมา 2)โครงการทำป้ายบอกทาง(ชี้พิกัดร้าน) 3)โครงการเพิ่มเครื่องฟุนแรงเพื่อให้บริการรวดเร็วขึ้น 4)โครงการจัดทำถุงหิ้วพลาสติกพิมพ์ลาย(ชื่อร้านและตราสินค้า) 5)โครงการจัดการของสมนาคุณ 6)โครงการจัดทำเครื่องแบบให้พนักงาน 7)โครงการปรับเวลางานเพื่อให้พร้อมบริการตลอดเวลา 8)โครงการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และ 9) โครงการจัดทำกล่องความคิดเห็น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ ความเป็นเลิศด้านการบริการ การปรับปรุง

#### Abstract

This research aims to study satisfaction of Sai Thong Kha Kao customers, Lahan Sai District, Buri Ram Province, and suggest the shop to development them services for increase satisfaction degree of customers. The study used questionnaire to collect data from 400 customers, and took a participant observation for 15 days. Then the study used program SPSS version 23 to analyze primary data. For the results, the highest average item of satisfaction is Sai Thong Kha Kao is located at convenient way (average 4.40 points of 5 points) and the lowest average item is Sai Thong Kha Kao is publicized by other media excepting radio (average 3.65 points of 5 points). Then took the data were analyzed to figure out the problem solving and analyzed business environment for suggesting the way to improve service consistent with SEA Model (Service Excellence Avenue). The suggestions for Sai Thong Kha Kao divided into 9 projects including 1) Line extension for small packaging project 2) Guide post project 3) Labour saving device project 4) Name and logo printed on plastic bag project 5) Reward present project 6) Uniform for employee project 7) Improving time of work project 8) Shop shelves management project and 9) Feedback box project

**Keywords:** satisfaction, sea model, improve

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
โทรศัพท์ 084-0922242 E-mail: ployplowipa@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

อำเภอละหานทรายเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยอาชีพหลักของประชากรในอำเภอละหานทราย คือ การทำเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป รองลงมาคือการค้าแปรรูปผลผลิตการเกษตรและปลูกพืชตามฤดูกาล เช่น พืชผัก ข้าวโพด แตงโม เป็นต้น กล่าวได้ว่าอาชีพหลักของประชากรในอำเภอละหานทราย เกี่ยวข้องกับการเกษตรทั้งสิ้น โดยในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2556-2559) พบว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์การเกษตรและเคมีภัณฑ์ต่างๆในอำเภอละหานทราย มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การแข่งขันภายในธุรกิจประเภทนี้มีการแข่งขันค่อนข้างสูง

ร้านทรายทองคำข้าวเป็นร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์การเกษตรและเคมีภัณฑ์ต่างๆกิจการตั้งอยู่ที่ เลขที่ 268 ม.1 ต.ละหานทราย อ.ละหานทราย จ.บุรีรัมย์ ซึ่งผู้ก่อตั้งกิจการตระหนักถึงสถานะการณ์การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน เพื่อเป็นการรักษาความจงรักภักดีของลูกค้าเก่าหรือรวมทั้งเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กว้างมากขึ้นในอนาคตอีกทางหนึ่ง ผู้ก่อตั้งกิจการจึงต้องการจัดหาแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของทางร้านให้มีความทันสมัย มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อให้คุณภาพการบริการของทางร้านอยู่ในระดับที่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจให้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
- 2) เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการของร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางร้าน

## วิธีดำเนินการ

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามและการสังเกตการณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งขั้นตอนในการเก็บข้อมูลเป็น 2 ช่วงเวลา มีรายละเอียดดังนี้

ช่วงที่ 1 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน (คำนวณตามสูตรของTaro Yamane) [1] โดยทั้งหมดเป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหรือเลือกซื้อสินค้าจากร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเวลา 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน ถึงวันที่ 5 พฤษภาคม 2559

เมื่อทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของชุดแบบสอบถาม จากการทดลองเก็บข้อมูล 30 ชุด พบว่า ค่าอำนาจจำแนกของคำถามแบบตรวจรายการในแบบสอบถาม คำนวณโดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) มีค่าตั้งแต่ 0.000 -1.772 และในส่วนของคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) [1] กำหนดได้ดังนี้

น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ของค่า Cronbach (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.955

ช่วงที่ 2 เก็บข้อมูลโดยสังเกตการเข้าใช้บริการของลูกค้าตามหัวข้อทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix, 7Ps) ในช่วงเวลา 09.00 - 15.00 น. ติดต่อกัน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2559 ที่บริเวณหน้าร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถาม มาสรุปหาประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละด้านแบ่งตามหัวข้อในทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) [2] และข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์มาทำการวิเคราะห์ร่วมกันสรุปเป็นประเด็นปัญหาที่สนใจ จากนั้นทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละปัญหา โดยใช้ “ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)” [3] สุดท้ายทำการวางแผนและกำหนดหาโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงภายใต้กรอบทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการบริการ SEA Model (Service Excellence Avenue) [4]

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการของร้านทรายทองคำข้าว จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า จากประเด็นคำถามทั้งหมด 30 ประเด็น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อร้านทรายทองคำข้าวในระดับมากที่สุดมีทั้งหมด 16 ประเด็น ได้แก่ 1.ทางร้านมีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ 2.สินค้าที่วางขายในร้านอยู่ในบรรจุภัณฑ์ปกติไม่ชำรุดเสียหาย 3.ทางร้านมีสินค้าหลากหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ 4.ราคาของสินค้าของทางร้านมีความเหมาะสม 5.ราคาสินค้าของทางร้านสามารถต่อรองได้ 6.ที่ตั้ง “ร้านทรายทองคำข้าว” อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก 7.ที่ตั้งของ “ร้านทรายทองคำข้าว” สะดุดตา มองเห็นง่าย 8.ทางร้านมีที่จอดรถเพียงพอ 9.ทางร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ 10.ทางร้านจัดโปรโมชั่นในการให้ส่วนลดอยู่เสมอ 11.พื้นที่ภายในร้านสะอาดเรียบร้อยน่าเข้าใช้บริการ 12.ภายในร้านมีพื้นที่สำหรับนั่งพักหรือรอใช้บริการ 13.ทางร้านมีการออกไปเสิร์ฟรับเงินชัดเจนและถูกต้องทุกครั้ง 14.เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อย 15.ทางร้านมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการและ 16.ความรวดเร็วในการให้บริการ

ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อร้านทรายทองคำข้าวในระดับมากที่สุดมีทั้งหมด 14 ประเด็น ได้แก่ 1.ทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลายตราหือ 2.ทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลายประเภท 3.ทางร้านมีสินค้าตรงตามที่ต้องการ 4.ทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลายขนาด 5.ราคาสินค้าของทางร้านมีราคาต่ำกว่าร้านอื่นๆ 6.ทางร้านมีการโฆษณาผ่านสื่ออื่นๆนอกจากวิทยุ 7.ทางร้านมีโปรโมชั่นในการแจกของสมนาคุณเสมอ 8.ทางร้านมีบริการหลังการขายในการส่งคืน สินค้า 9.พนักงานมีกิริยามารยาทในการให้บริการ 10.ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน 11.พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ 12.พนักงานมีความเต็มใจให้บริการ 13.พนักงานสามารถให้ข้อมูล/คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีและ 14.ภายในร้านจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ

ประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PLACE) คือที่ตั้งของ “ร้านทรายทองคำ ข้าว” อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 จากคะแนนเต็ม 5 และประเด็นที่ได้รับคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในด้านส่งเสริมการขาย (PROMOTION) คือ ทางร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆ นอกจากวิทยุมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 จากคะแนนเต็ม 5

เมื่อทำการวิเคราะห์หาความพึงพอใจที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้านแยกตามตามหัวข้อในทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) พบว่ามีดังต่อไปนี้

ด้านสินค้าและบริการ : ทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลายขนาด

- ด้านราคา : ราคาสินค้าของทางร้านมีราคาต่ำกว่าร้านอื่นๆ
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย: ที่ตั้งของ “ร้านทรายทองคำข้าว” สะดุดตา มองเห็นง่าย และทางร้านมีที่จอดรถเพียงพอ
- ด้านส่งเสริมการตลาด : ทางร้านมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆนอกจากวิทยุ
- ด้านบุคลากร : พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ
- ด้านลักษณะกายภาพ : ภายในร้านจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ
- ด้านกระบวนการ : ทางร้านมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ
- ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ พบว่า เหตุการณ์ที่มีปัญหา 5 ประเด็นดังต่อไปนี้
- ด้านสินค้าและบริการ : ลูกค้ายกถามหาสินค้าประเภทปุ๋ยเคมีขนาด 1 กิโลกรัม
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย: ลูกค้าต่างพื้นที่ไม่ทราบที่ตั้ง
- ด้านส่งเสริมการตลาด : ลูกค้ามักขอรับของสมนาคุณ (เสื้อยืดแขนยาว) มากกว่าขอรับส่วนลด
- ด้านบุคลากร : พนักงานมาทำงานไม่ตรงเวลาและพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม
- ด้านลักษณะกายภาพ : สินค้าจัดวางไม่เป็นระเบียบ บางครั้งไม่สะดวกต่อการเลือกซื้อ

เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกิดความประทับใจสูงสุดจากการเข้าใช้บริการที่ร้านทรายทองคำข้าว ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาแนวทางกำหนดโครงการ เพื่อพัฒนาการให้บริการของร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ขึ้น ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการบริการ SEA Model (Service Excellence Avenue) โดยมี 5 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. การจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management) เป็นการจัดการข้อมูลลูกค้าที่มีอยู่ในมือ โดยในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิทั้ง 2 วิธีมาวิเคราะห์เชิงลึกร่วมกัน เพื่อหาสาเหตุและผลของปัญหาในแต่ละข้อ สามารถสรุปออกมาเป็นประเด็นปัญหาได้ 11 ประเด็นดังต่อไปนี้

- ประเด็นปัญหาที่ 1 ทางร้านมีสินค้าให้เลือกไม่หลากหลายขนาด
- ประเด็นปัญหาที่ 2 ราคาสินค้าของทางร้านยังไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า
- ประเด็นปัญหาที่ 3 ที่ตั้งของร้านหายาก ไม่มีป้ายบอกทาง ลูกค้าต่างพื้นที่ไม่ทราบที่ตั้ง
- ประเด็นปัญหาที่ 4 ทางร้านมีที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ประเด็นปัญหาที่ 5 ทางร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆนอกจากวิทยุน้อย
- ประเด็นปัญหาที่ 6 ทางร้านแจกของสมนาคุณไม่สม่ำเสมอ
- ประเด็นปัญหาที่ 7 พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม
- ประเด็นปัญหาที่ 8 พนักงานมีความไม่พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา
- ประเด็นปัญหาที่ 9 ภายในร้านจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่
- ประเด็นปัญหาที่ 10 ทางร้านมีพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ
- ประเด็นปัญหาที่ 11 พนักงานมาทำงานไม่ตรงเวลา

2. การออกแบบบริการ (Service Design) เป็นการออกแบบบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกิดความประทับใจสูงสุด ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาจึงทำการวิเคราะห์หาและออกแบบโครงการเพื่อแก้ปัญหาประเด็นต่างๆให้ครอบคลุมทั้ง 11 ประเด็นปัญหาที่พบข้างต้นให้มากที่สุด โดยผู้ศึกษานำประเด็นปัญหาที่พบทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาแต่ละข้ออย่างละเอียด ผู้ศึกษาใช้” ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)”เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์คั้งนี้ เมื่อพบสาเหตุของแต่ละประเด็น

ปัญหา ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นแนวทางช่วยกำหนดโครงการเพื่อแก้แต่ละประเด็นปัญหาให้ตรงประเด็นมากที่สุด

3. การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation) เป็นการพัฒนาบุคลากรหรือทีมงานให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้อย่างเข้าใจและเต็มใจ และต้องรักษาระดับไว้ให้ได้อยู่เสมอ ผู้ศึกษาพบว่าทางร้านทรายทองคำข้าว ไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมาก่อน จึงปรึกษากับผู้บริหารของทางร้านว่าทางร้านควรมีมาตรฐานในการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของทางร้านขึ้น โดยผู้บริหารแสดงความจำนงว่าในเบื้องต้นว่า ต้องการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการอย่างคร่าวๆไว้ว่า “ต้องการให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการบริการสูงสุด โดยในแต่ละเดือนต้องมีการร้องเรียนเรื่องการบริการไม่เกิน 3 ครั้ง หรือไม่พบการร้องเรียนเรื่องการบริการของทางร้านเลย” หากมีข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของพนักงานคนไหน ผู้บริหารจะตักเตือนพนักงานเบื้องต้นทันทีและหากพบว่ากระทำผิดซ้ำในเรื่องเดิมจะพิจารณาลดเงินเดือนตามความเหมาะสม

4. การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling) โดยเป็นบริหารคำร้องเรียนของลูกค้าพร้อมทั้งหามาตรการแก้ไขและป้องกัน จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาพบว่ากิจการไม่มีกล่องรับความคิดเห็นเพื่อรับข้อร้องเรียนที่เป็นรูปธรรม เมื่อลูกค้าต้องการร้องเรียนจะเป็นการบอกกล่าวแบบตัวต่อตัว บางครั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจหลงลืมการร้องเรียนนั้นๆ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือบางครั้งการแก้ไขล่าช้า ผู้ศึกษาจึงเสนอให้จัดทำเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ต้องการร้องเรียนและเพื่อให้การร้องเรียนมีรูปธรรมมากขึ้น

5. การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement) เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอทำได้โดยการหมั่นตรวจเช็คหรือวัดระดับคุณภาพการบริการ ผู้ศึกษาเสนอให้ทางร้านมีการศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าปีละ 1 ครั้ง เพื่อหาจุดบกพร่องและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้กิจการมีการพัฒนาไปข้างหน้าอยู่ตลอดเวลา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการบริการ SEA Model (Service Excellence Avenue) ผู้ศึกษาทำการกำหนดโครงการเพื่อพัฒนาการบริการสำหรับร้านทรายทองคำข้าว อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทั้งหมด 9 โครงการ ดังต่อไปนี้

#### โครงการที่ 1: โครงการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ในขนาดเล็กลงมา

วัตถุประสงค์ของโครงการ : - เพื่อแก้ไขปัญหาสินค้าของทางร้านมีขนาดไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

- เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้ารู้สึกสินค้าราคาสูง

วิธีการดำเนินการ : ในช่วงที่ไม่มีลูกค้าเยอะนัก แบ่งพนักงานส่วนหนึ่งไปทำการบรรจุสินค้าตามขนาดที่ต้องการ โดยสินค้าที่จะทดลองในเบื้องต้น คือ ปุยเคมีขนาด 1 กิโลกรัม และข้าวสารขนาดบรรจุ 25 กิโลกรัม

#### โครงการที่ 2: โครงการทำป้ายบอกทาง (ชี้พิกัดร้าน)

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าใหม่หรือต่างพื้นที่ไม่ทราบที่ตั้งของร้าน

วิธีการดำเนินการ : จัดทำป้ายบอกทางมาที่ร้าน ติดตามแยกสำคัญในตัวอำเภอ

#### โครงการที่ 3: โครงการเพิ่มเครื่องทุ่นแรงเพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ : - เพื่อแก้ไขปัญหาทางร้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

- เพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ

วิธีการดำเนินการ : จัดหารถโฟล์คคลิฟมือสอง ขนาดยกสูงสุด 1,500 กิโลกรัม

#### โครงการที่ 4: โครงการจัดทำถุงพลาสติกพิมพ์ลาย (ชื่อร้านและตราสินค้า)

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อแก้ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่น ๆ นอกจากทางสื่อวิทยุ

วิธีการดำเนินการ : จัดทำถุงพิมพ์ลาย 3 ขนาด คือขนาด 5นิ้วx8นิ้ว, 6นิ้วx11นิ้ว, 12นิ้วx20นิ้ว

#### โครงการที่ 5: โครงการจัดการของสมนาคุณ

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องทางร้านแจกของสมนาคุณไม่สม่ำเสมอ

วิธีการดำเนินการ : จัดตั้งเกณฑ์ในการแจกสินค้าอย่างชัดเจนและจัดทำป้ายประกาศขนาดกระดาษ A4 ตั้งประกาศบริเวณจุดรับชำระเงินทั้ง 2 จุด

#### โครงการที่ 6: โครงการจัดทำเครื่องแบบให้พนักงาน

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม

วิธีการดำเนินการ : ทำการระดมสมองออกแบบเครื่องแบบ จากนั้นดำเนินการจัดหาผู้ผลิต

#### โครงการที่ 7: โครงการปรับเวลางานเพื่อให้พร้อมบริการตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของโครงการ : - เพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานมีความไม่พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา  
- เพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานมาทำงานไม่ตรงเวลา

วิธีการดำเนินการ : ทำการแบ่งชุดการพักกลางวันเป็น 2 รอบ และจูงใจให้มาเร็วขึ้นด้วยค่าแรง

#### โครงการที่ 8: โครงการจัดเรียงสินค้าเป็น หมวดหมู่

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อแก้ไขปัญหาภายในร้านจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่

วิธีการดำเนินการ : ให้พนักงานภายในร้านร่วมกันแยกประเภทสินค้าแล้วจัดเรียงใหม่

#### โครงการที่ 9: โครงการจัดทำกล่องรับความคิดเห็น

วัตถุประสงค์ของโครงการ : เพื่อเป็นจุดรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการบริการและกิจการ

วิธีการดำเนินการ : จัดทำกล่องรับคำร้องเรียนมาตั้งไว้บริเวณที่นั่งพัก/รอรับบริการของลูกค้า

## สรุป

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าร้านทรายทองคำ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อร้านทรายทองคำ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาพบว่า ประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือที่ตั้งของ “ร้านทรายทองคำ” อยู่ในทำเลที่เดินทางมาได้สะดวก และประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทางร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่น ๆ นอกจากวิทยุ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการของร้านทรายทองคำ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางร้าน ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์และกำหนดโครงการเพื่อการพัฒนาการบริการภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการบริการ ได้ทั้งหมด 9 โครงการ ดังต่อไปนี้ 1) โครงการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ขนาดที่เล็กลงมา 2) โครงการทำป้ายบอกทาง(ชี้พิกัดร้าน)

3)โครงการเพิ่มเครื่องทุ่นแรงเพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น 4)โครงการจัดทำถุงพลาสติกพิมพ์ลาย(ชื่อร้านและตราสินค้า) 5)โครงการจัดการของสัมนาคุณ 6)โครงการจัดทำเครื่องแบบให้พนักงาน 7)โครงการปรับเวลางานเพื่อให้พร้อมบริการตลอดเวลา 8)โครงการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่และ9)โครงการจัดทำกล่องความคิดเห็น

### ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

1. ควรมีการติดตามผลในทุกโครงการตลอดระยะเวลา 1 ปี เพื่อประโยชน์สูงสุดของแต่ละโครงการ
2. เมื่อครบระยะเวลาตามกำหนด ควรทำการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านรายทองคำข้าวอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์อีกครั้ง เพื่อวัดผลโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามชุดเดิมในการศึกษาครั้งนี้
3. ควรจัดทำโครงการและการศึกษาทุกๆ 1 ปี เพราะปัจจัยภายนอกต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์(อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ทั้งยังได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ทุกชั้นตอน

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญสิขิเนซซอร์แอนด์ดี
- [2] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- [3] ประชาสรณ์ แสนภักดี. (ม.ป.ป.). ผังก้างปลา (Fish bone diagram) หรือ Ishikawa diagram กับ Mind-Map. ค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2559, สืบค้นจาก[http://www.prachasan.com/mindmap\\_knowledge/fishbonemm.htm](http://www.prachasan.com/mindmap_knowledge/fishbonemm.htm)
- [4] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2556). ระบบการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน (Service Quality Sustainable Development). ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559, สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/1099-article-service-quality-sustainable-development-06052015.html>