

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานขายหน้าร้าน  
ในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด

พัทธ์เพียงเพ็ญ ศรีมกรบุตร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการความรู้ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

**The Study on Best Practices of Sale Representatives  
in Media Play International Co., Ltd**



**Puckpeangpen Srimakornbudh**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science (Knowledge Management)  
Faculty of Information Technology, Dhurakij Pundit University**

**2012**

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.อรรวรรณ อิ่มสมบัติ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำถึงแนวทางต่างๆ ในการศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆและชี้แนะทางในการแก้ปัญหาอันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาให้งานสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ที่ให้โอกาสในการศึกษาระบบงานหน้าร้าน กรณีศึกษา แนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ ชั้นมา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์กับ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด และหากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องกราบขอภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

พัทตร์เพ็ญเพ็ญ ศรีมกรบุตร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
.....	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของโครงการ.....	1
1.2 จุดประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 นิยามคำศัพท์.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด.....	4
2.2 วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice).....	4
2.3 การจัดการความรู้.....	11
2.4 การปรับปรุงการให้บริการ/การเพิ่มยอดขายร้านค้าทุกสาขา.....	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	18
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	18
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์.....	23
4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	23
4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	23
5. สรุปผลการวิจัย.....	31
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	41
5.2 สรุปผล.....	41
5.3 อภิปรายผล.....	45
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและผู้เชี่ยวชาญใน การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา.....	54
ภาคผนวก ข กรอบแนวคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้า ร้านในเครือ บริษัท มิเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด.....	56
ภาคผนวก ค รายละเอียดการให้สัมภาษณ์เชิงลึก.....	58
ภาคผนวก ง แบบประเมินเกี่ยวกับแนวทางวิธีการเพิ่มยอดขาย.....	61
ประวัติผู้เขียน.....	67

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	เกณฑ์การให้คะแนนความตรงของเนื้อหา.....	21
3.2	ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม.....	22
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	25
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	25
4.3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์.....	26
4.4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	26
4.5	ผลการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มยอดขายของร้าน.....	27
4.6	ผลการวิเคราะห์บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย.....	28
4.7	ผลการวิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า.....	29
4.8	จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า.....	32
4.9	จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่ม สินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย.....	33
4.10	จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการทำสื่อโปรโมทสินค้าใหม่และสินค้า โปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็น ได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า.....	34
4.11	จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการดูจากยอดขายสินค้าของเดือน ที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดขายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสิน ค้าประเภทนั้น เข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้.....	34
4.12	จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้ว ทำโปรโมชันสินค้าให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ.....	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการเปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำ มาปรับปรุงและสื่อโปรโมชันให้ดีขึ้น.....	35
4.14 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอด ขาย โดยพนักงานรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสิน ค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน.....	35
4.15 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอด ขาย โดยพนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้.....	36
4.16 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอด ขาย โดยพนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสิน ค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า.....	37
4.17 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอด ขาย โดยพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัว เรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า.....	38
4.18 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอด ขาย โดยพนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้า โปรโมชันให้กับลูกค้า.....	38
4.19 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละ ครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีกรณีข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงาน โดยผ่านทางอีเมลล์.....	39
4.21 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยซูเปอร์ไวเซอร์ คอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์.....	40
4.22 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีกรณีนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน การทำงานส่วนกลาง.....	40



หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานขายหน้าร้าน ในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด
ชื่อผู้เขียน	พัศตร์เพียงเพ็ญ ศรีมกรบุตร
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร.อรวรรณ อิ่มสมบัติ
สาขาวิชา	การจัดการความรู้
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้นำเสนอการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานของพนักงานหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำร้านเฉพาะร้านสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 26 สาขา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน และเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีไปยังพนักงานในสาขาต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้า

การศึกษานี้มีการใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ (1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นแบบปลายเปิด (2) แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ของตัวเลือกในแต่ละข้อ และแสดงผลข้อมูลโดยตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และวิธีพรรณนา

ผลการศึกษสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้ (1) แนวปฏิบัติที่ดีในการเพิ่มยอดขายของร้าน คือ การนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าให้เต็มชั้นและอยู่ในระดับสายตา และควรจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้สามารถหาสินค้าได้ง่าย (2) บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขายของร้าน คือ พนักงานต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้เกี่ยวกับสินค้าจากสื่อต่างๆ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้าเสมอ (3) ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นของร้านค้าเกิดจากสินค้ามาส่งไม่ตรงตามกำหนดวันวางจำหน่าย ทำให้เสียโอกาสทางการขายให้กับคู่แข่ง รองลงมาเป็นปัญหาโปรโมชั่นที่มีไม่หลากหลาย หรือโปรโมชั่นไม่ดึงดูดใจ โดยแนวทางในการแก้ปัญหา คือ พนักงานหน้าร้านควรส่งสินค้าล่วงหน้า 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้ทางออฟฟิศได้มีเวลาส่งสินค้าและจัดส่งสินค้าไปยังร้านค้า และทางออฟฟิศส่วนกลางควรออกโปรโมชั่นใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับเทศกาลต่างๆ เช่น วันวาเลนไทน์ วันปิดเทอม เป็นต้น โดยแนวปฏิบัติที่ดีนี้สามารถนำไป

ประยุกต์ใช้กับการทำงานของพนักงานหน้าร้านของร้านค้าต่างๆ ที่มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน เช่น ร้านขายหนังสือ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้



Thematic Paper Title	The study on best practices of sale representatives in Media Play International Co., Ltd
Author	Puckpeangpen Srimakornbudh
Thematic Paper Advisor	Dr. Aurawan Imsombut
Department	Knowledge Management
Academic Year	2011

### **ABSTRACT**

The objective of this study was to analyze sale representatives' best practices in sales or service providing activities in Media Play International Co., Ltd. and also transmit their best practices to their peers in other branches in order to improve work performance and sales. Data was collected by investigating sale representatives only in 26 branches in Bangkok.

Both quantitative and qualitative methods were used in this study. Research instruments included (1) Structured interview with open ended questions. (2) Questionnaire, checklist and open ended questions. Statistics used in this study were frequency, percentage and descriptive statistic.

Results could be concluded as the following issues: (1) best practices for improving sales were introducing new products, arranging a full row of products on the shelf at eye level, and arranging similar kinds of products in same area for easy-to find purpose. (2) Major roles in sale and service providing activities impacting sales were knowledge of sale representatives about product descriptions, their ability to advise customers rightly and clearly, their enthusiasm to seek for product-related knowledge via media, and their human relations, politeness, proper dressing including their readiness to serve customer's need. (3) Major problems came from products could not be delivered on specified time, leading to lose customers to other competitors, followed by limited choices of sale promotion or unattractive promotion. Solutions included sale representatives should order products 2-3 weeks in advance so that the central office could have time to order and distribute products to desired shops. Moreover, the central office should launch new and attractive promotions that fit with special occasions such as Valentine's Day and Closing

period of study semester, etc. These best practices could be applied to enhance work performance by sale representatives in different kinds of shops such as in a bookstore.



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของโครงการ

โดยทั่วไปองค์กรและหน่วยงานต่างๆ จะมีการทำแผนงานการปฏิบัติในแต่ละปี โดยก่อนที่จะทำการตามแผนงานในปีต่อไปจะต้องมีการทบทวนถึงสิ่งที่ทำผ่านๆ มาและหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม การปฏิบัติงานบางส่วนที่ยังไม่ดีพอจึงต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น Best Practice หรือแนวปฏิบัติที่ดี จึงเป็นสิ่งที่องค์กรพิจารณาเพื่อเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นขององค์กร เพราะ Best Practice เป็นวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นระบบบริหาร เทคนิควิธีการต่างๆ ที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด Best Practice จะไม่ใช่เป็นแค่เพียงวิธีการทำงานที่ดี แต่เป็นการทำงานที่ดีกว่าหรือดีที่สุด ซึ่งมีทั้งการทำงานในเชิงระบบบริหาร และเทคนิควิธีการต่างๆ ทำให้ผลงานนั้นบรรลุเป้าหมายสูงสุด มีอีกคำหนึ่งคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับ Best Practice คือ Good Practice เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง ใช้ในความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกหน่วยงานจากหลายช่องทาง ทั้งตัวผู้นำ ผู้ร่วมงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือภาวะปัญหาและการริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาที่มีขั้นตอน (สมพร เพชรสงค์, 2548)

แนวคิด Best Practice มีจุดเริ่มต้นในวงการแพทย์และถูกนำไปใช้ในภาคธุรกิจโดยได้นำไปใช้เป็นรางวัล หรือสิ่งจูงใจให้กับฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคผลงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อันนำมาสู่การสร้างผลกำไรให้บริษัทหรือองค์กร ผลตอบแทนสำหรับฝ่ายหรือแผนกที่จะได้รับรางวัลนั้นในระยะแรกมักจะเป็นถ้วยรางวัล และเงินสดเป็นส่วนใหญ่ แต่ในระยะต่อมา หลายองค์กรเห็นว่าการให้รางวัลดังกล่าวไม่สามารถกระตุ้นการทำงานได้เพียงพอและยั่งยืน จึงได้เปลี่ยนรางวัลและรูปแบบการให้รางวัล โดยเน้นรางวัลในสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ เช่น การให้โอกาสการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น การผ่อนคลายกฎระเบียบการทำงาน และการให้โอกาสผู้ปฏิบัติระดับล่างเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงได้ง่าย และไม่เป็นการยากขึ้น

ร้านมีเดีย เพลย์ ในเครือบริษัท ที่มีสาขาเฉพาะในกรุงเทพ 26 เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายสินค้าประเภทสื่อมัลติมีเดีย เช่น แผ่น Blu-ray, DVD และ VCD เพื่อความบันเทิงให้แก่ลูกค้า ในแต่ละสาขาที่ทำการจำหน่ายสินค้าจะมีพนักงานหน้าร้านจำนวน 2-3 คน พนักงานของแต่ละสาขามีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งสามารถดูได้จากยอดขายของแต่ละสาขาที่มียอดแตกต่างกัน และดูจากปัจจัยที่มีผลต่อยอดขาย ปัจจัยที่ 1 ด้านบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานขายหน้าร้าน ในส่วนของพนักงานขายหน้าร้าน ปัญหาที่พบเจอในการขายและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และเทคนิคของพนักงานขายหน้าร้านแต่ละคน รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ปัจจัยที่ 2 ด้านสถานที่ตั้งของร้าน สถานที่ตั้งของร้านค้ำอยู่ในพื้นที่ที่มีกลุ่มคนสัญจรไปมามากน้อยแค่ไหน และในกลุ่มคนที่สัญจรไปมามีกำลังซื้อมากน้อยแค่ไหน ปัจจัยที่ 3 ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การเอาใจใส่ การดูแลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

งานค้นคว้าอิสระนี้จึงได้นำเสนอการศึกษาการประยุกต์ใช้วิธีการ Best Practice ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงได้นำวิธีการ Best Practice มาประยุกต์ใช้เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในร้าน มีเดีย เพลย์ ที่แต่ละสาขามียอดขายในแต่ละเดือนที่ต่างกันค่อนข้างมาก เนื่องจากพนักงานหน้าร้านแต่ละสาขามีความรู้ในเรื่องของสินค้าและวิธีการนำเสนอขายสินค้าแก่ลูกค้าต่างกัน ประสบการณ์การทำงานของแต่ละคนต่างกัน มีรูปแบบวิธีคิดที่ต่างกัน รวมถึงบุคลิกลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน จึงมีแนวคิดในการศึกษาหา Best Practice วิธีการทำงานที่ดีที่สุดและเผยแพร่ให้กับพนักงานหน้าร้านเพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความคิดและวิธีปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน อันจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาต่างๆที่มักจะเกิดขึ้น เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเพิ่มยอดขายให้แต่ละสาขา

## 1.2 จุดประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษา และวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นที่ดี ในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี ในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของแต่ละร้านให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 1.3 ขอบเขตของโครงการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี ในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ กลุ่มพนักงานขายหน้าร้าน มีเดีย เพลย์ ในเครือบริษัท

ทั้งหมด 26 สาขา มีพนักงานทั้งหมด 52 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานขายหน้าร้าน มีเดีย เพลย์ ทั้งหมดจำนวน 52 คน

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อพัฒนาการทำงานในการขายและการให้บริการ ของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์
2. เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการใหม่ๆ และรักษากฎหมายของลูกค้าเดิมให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อเพิ่มยอดขาย และความพึงพอใจของลูกค้าของร้านในเครือ มีเดีย เพลย์

#### 1.5 นิยามคำศัพท์

**Best Practice** คือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้น เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง (บุรุษย์ ศิริมหาสาร, 2548) Best Practice จึงเป็นบทสรุปของวิธีการปฏิบัติที่เป็น Tacit Knowledge (ความรู้ใน ตัวคน) ซึ่งเผยแพร่เป็น Explicit Knowledge (ความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนในรูปแบบต่างๆ) เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปทดลองปฏิบัติ

**Good Practice** คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แต่อาจจะยังไม่มีหลักฐานยืนยันแน่ชัด หรือแสดงความถูกต้องอย่างชัดเจน อาจจะเป็นเพียงคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์มายืนยันผลงาน Best Practice เป็นคำเฉพาะหรือศัพท์ที่ใช้ในวงการวิชาชีพ ที่แสดงถึงผลงานที่มีมาตรฐาน มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมีหลักฐานสนับสนุนหรือแสดงผลงานหรือความสำเร็จของงาน

**Lessons Learned** คือ รูปแบบการเรียนรู้ตาม competency ที่บุคคลนั้นต้องมี เป็นการนำ explicit knowledge ไปสู่ tacit knowledge แต่จะทำให้เกิดภาวะที่คนจะรู้งานที่ตนเองต้องรู้ และมีการบูรณาการในการทำงานได้ เมื่อนำความรู้ที่ได้มาทดลองปฏิบัติแล้วไม่ได้ผล ก็จะมีการค้นหาสาเหตุว่าเกิดจากอะไร เช่น ไม่ได้ผลจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ฯลฯ แล้วจึงนำสิ่งเหล่านั้นมาปรับปรุงในการปฏิบัติครั้งใหม่ก็อาจจะได้ผลดีกว่าเดิม หรือนำสิ่งที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จนั้นมาเป็นบทเรียนสำหรับอนาคต เป็นการสะท้อนบทเรียนในการจัดการความรู้ในองค์กรจาก “ความผิดพลาด” ในอดีต ไขมันเป็นครูเป็นความรู้ที่สอนเรา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ ต่อยอดได้

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย

1. บริษัทในเครือร้าน มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)
3. การจัดการความรู้
4. การปรับปรุงการให้บริการ/การเพิ่มยอดขายร้านค้าทุกสาขา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ร้านมีเดีย เพลย์ ในเครือบริษัทจีเอ็มเอส

บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2549 เป็นธุรกิจขนาดกลางดำเนินธุรกิจประเภทร้านค้าปลีกจำหน่ายสื่อเพื่อความบันเทิงประเภทแผ่นบลูเรย์ ดีวีดี วีซีดี ซึ่งมีการจำหน่ายผ่านช่องทางร้าน พาวเวอร์มอลล์ โรบินสัน จีเอ็มเอส ที่มีสาขาอยู่ในห้างสรรพสินค้าทั่วกรุงเทพฯ จำนวน 26 สาขา และมีการจำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์ มีพนักงานภายในออฟฟิศและพนักงานหน้าร้านทั้งหมด 92คน

#### 2.2 วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices)

ราศรี แก้วพรัตน์ (2548) กล่าวถึงความเป็นมาของวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ(Best Practices) ว่าเกิดขึ้นครั้งแรกในวงการแพทย์เป็นผลงานที่นำไปสู่ความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกันระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเช่นกลุ่มแพทย์เฮนรีฟอร์ดได้รับรางวัลโปรแกรมเชิดชูชนดูแลผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งต่อมลูกหมากด้วยวิธีการดูแลตนเองที่บ้านร่วมกับการรักษาที่ศูนย์การรักษาผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 90 ของผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยส่วนใหญ่เป็นมะเร็งในระยะแรกเท่านั้นและผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับการรักษาด้วย โปรแกรมดังกล่าวนี้



ราศี แก้วนพรัตน์ (2548) กล่าวเพิ่มเติมว่าการเกิดวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเกิดขึ้นได้หลายทาง ดังนี้

1. เกิดจากบุคคล ที่เรียนรู้หรือใช้ประสบการณ์จากการปฏิบัติ การริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาการทำงาน การเสนอแนะวิธีการทำงาน การรับรู้จากข้อแนะนำของผู้บริหาร วิทยากร เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานอื่นๆ และผู้รับบริการ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์วิธีการใหม่หรือวิธีการที่ดีกว่า

2. เกิดจากปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ความกดดันของผู้รับบริการ การแข่งขัน การขับเคลื่อนนโยบายขององค์กร ภาวะข้อจำกัดของทรัพยากร ภาวะวิกฤติทำให้มีการแสวงหาแนวทาง กระบวนการ วิธีการที่ดีกว่า เพื่อให้ได้ผลสำเร็จสูงสุด

3. เกิดจากแรงขับเคลื่อนการพัฒนา การค้นหาวิธีการใหม่ การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่สามารถวินิจฉัยหรือพิจารณาถึงคุณลักษณะของวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ได้หลากหลายวิธีการ ดังนี้

1. พิจารณาจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของหน่วยงานที่สนองต่อนโยบาย การแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน เช่น

1.1 ทำให้มีวิธีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันของทุกสาขา

1.2 ทำให้ยอดขายแต่ละร้านมีความแตกต่างกันค่อนข้างน้อย

2. พิจารณาตามกระบวนการวงจรเดมมิ่ง (Deming Circle) ที่ประกอบด้วย PDCA ได้แก่

2.1 การวางแผน (Plan)

2.2 การปฏิบัติตามแผน (Do)

2.3 การตรวจสอบ ติดตาม และ ประเมินผล (Check)

2.4 การปรับปรุงและพัฒนา (Act)

จะเห็นได้ว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นผลงานที่นำไปสู่ความสำเร็จเกิดขึ้นครั้งแรกในวงการแพทย์ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานที่ดีระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ที่เกิดขึ้นจากหลายทาง เช่น เกิดจากบุคคล ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เกิดจากการขับเคลื่อนการพัฒนา และเกิดจากการค้นหาวิธีการใหม่ๆ ที่นำไปเสริมสร้างการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 2.2.1 ความหมายของวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

นักวิชาการจากหลายสาขาวิชาได้ให้ความหมายของวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ดังนี้

บุรชัย ศิริมหาสาร (2548) กล่าวว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นการทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงแล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้นๆมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเองซึ่งเป็นความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ที่สามารถเผยแพร่ให้เป็นความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน (Explicit Knowledge) ได้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นนำไปทดลองปฏิบัติได้

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเป็นการทำงานที่เกิดผลงานในลักษณะที่น่าภูมิใจน่าชื่นชมเกิดผลสัมฤทธิ์สูงประสิทธิภาพสูงคุณภาพสูงและควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศใหม่ๆขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อคัดเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศดังนี้

1. เป็นการปฏิบัติงานที่เกิดจากกลุ่มและมีเรื่องราวของกระบวนการพัฒนาที่ผ่านขั้นตอนต่างๆจนประสบความสำเร็จ

2. สามารถบอกเล่าเรื่องราวเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงวิถีคิดวิธีปรึกษาหารือ

3. สามารถดึงเอาความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) มาเผยแพร่เป็นความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน (Explicit Knowledge) ได้ซึ่งอาจใช้วิธีการประชุมเพื่อเสนอผลงานการระดมความคิดการซักถามและชี้ประเด็นเพื่อยกระดับความคิดการใช้คำถามการสร้างเงื่อนไขสร้างบรรยากาศเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ของกลุ่มและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545) กล่าวว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติในเรื่องต่างๆที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลช่วยให้สามารถลดเวลาในการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

สมพร เพชรสงค์ (2548) กล่าวว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเป็นการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้นๆซึ่งอาจเป็นระบบบริหารเทคนิคหรือวิธีการต่างๆที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด

ดังนั้นสรุปได้ว่า วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) คือเทคนิคหรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้งานให้บรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบความสำเร็จ

## 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและการจัดการความรู้

ผู้เชี่ยวชาญจากสาขาวิชาต่างๆ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและการจัดการความรู้ (Best Practices) ดังนี้

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนความรู้ของคนไปเป็นความรู้ขององค์กรการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งจะต้องประกอบด้วยทักษะสำคัญประการคือ (1) การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (2) การทดลองศึกษาหาแนวทางใหม่ๆ (3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (4) การเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของผู้อื่นและ (5) การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั้งทั้งองค์กร

ประพนธ์ ภาสุขยัต (2547) กล่าวว่าวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานของคนในองค์กรซึ่งบางครั้งคนในองค์กรไม่ทราบว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) จึงเสียเวลาในการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานใหม่อยู่ตลอดเวลา ทั้งที่ความจริงสามารถนำความรู้ที่จากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จมาจดบันทึกจัดทำเป็นเอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้สามารถเผยแพร่วิธีการปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จผ่านทางเครือข่ายภายในองค์กรหรือ Intranet หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและเกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติหรือ CoP (Community of Practices) ต่อไป

วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทกา (2548) กล่าวว่าวิธีการจัดการความรู้ที่ง่ายคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญคือการมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่างๆ และควรเป็นผลงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านต่างๆ เช่น ด้านแนวคิดกระบวนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การประเมินผล (Check) และการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ นำไปปรับใช้

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ต้องดำเนินการอย่างง่ายที่สุดไม่เน้นการใช้เครื่องมือที่ยุ่งยาก โดยเริ่มจากกิจกรรมดีๆ เช่น การค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในกิจกรรมที่สร้างสรรค์เป็นงานประจำที่มีอยู่แล้วในหน่วยงานมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิช่วยกระตุ้นมีการตั้งประเด็นคำถามที่น่าสนใจทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ทรงพลัง โดยอาจใช้หลักการจัดการความรู้ 4 ประการคือ

1. ให้คนหลากหลายทักษะและวิธีคิดทำงานด้วยความสร้างสรรค์และการที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างจะเป็นพลังทำให้เกิดคุณค่าของผลงาน

2. ร่วมกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลที่กำหนดไว้เช่นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ทดสอบและเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์เพื่อนำวิธีการที่ค้นพบกลับมาสู่แนวทางการปฏิบัติซึ่งอาจทดสอบหรือปฏิบัติเพียงเล็กน้อยเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายและถ้าพบว่าเกิดผลดีก็นำมาขยายผลให้มากขึ้นจนเกิดเป็นวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ใหม่ที่สามารถใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4. การนำความรู้จากภายนอกมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จะเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นการนำความรู้ที่มีคุณค่าไปต่อยอดเพื่อให้ความรู้แตกแขนงไปอย่างกว้างขวางเป็นความรู้ที่แต่ละองค์กรนำไปปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพอย่างต่อเนื่องทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างก้าวกระโดด (Leap Frog) ช่วยย่นระยะเวลาในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร

### 2.2.3 วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ กับทฤษฎีการเรียนรู้ของ Thorndike

Edward Lee Thorndike (2417-2492) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันผู้ค้นพบทฤษฎีความต่อเนื่อง (Connectionism) ทฤษฎีนี้ มีความเชื่อว่า การเรียนรู้เกิดจากการลองผิดลองถูก เช่น เมื่อให้ผู้เรียนทำกิจกรรมอะไรอย่างหนึ่งซึ่งไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน ผู้เรียนจะทำแบบลองผิดลองถูกเพื่อเลือกที่จริง ทั้งที่เท็จ จนกระทั่งจับได้ว่า ควรทำอย่างไร จึงจะถูกต้องและรวดเร็ว ก็จะเลือกทำด้วยวิธีนั้นในครั้งต่อไป

นั่นคือ ผู้เรียนได้สร้าง Best Practice ในการทำงานของตนเอง ซึ่ง Best Practice ของผู้เรียนแต่ละคน อาจจะเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้ เพราะเป็นข้อสรุปวิธีการทำงานที่ต่างคนต่างค้นพบตามแนวทางของตนเอง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน จึงจะรู้ว่า วิธีการของใครดีที่สุด

#### 2.2.4 การนำแนวคิดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปใช้

ความนิยมของ Best Practice เกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานในภาครัฐกิจได้นำไปใช้เป็นรางวัลหรือสิ่งจูงใจให้กับฝ่ายหรือแผนกต่างๆขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายเกิดการสร้างสรรค์ผลงานและวิธีการปฏิบัติงานที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันนำมาสู่การสร้างผลกำไรให้บริษัทหรือองค์กรผลตอบแทนสำหรับฝ่ายหรือแผนกที่จะได้รับรางวัลนั้นในระยะแรกมักจะเป็นถ้วยรางวัลและเงินสดเป็นส่วนใหญ่แต่ในระยะต่อมาหลายองค์กรเห็นว่าการให้รางวัลดังกล่าวไม่สามารถกระตุ้นการทำงานได้เพียงพอและยั่งยืน จึงได้เปลี่ยนรางวัลและรูปแบบการให้รางวัลโดยเน้นรางวัลในสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้เช่นการให้โอกาสการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้นการผ่อนคลายกฎระเบียบการทำงานและการให้โอกาสผู้ปฏิบัติระดับล่างเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงได้ง่ายขึ้นและไม่เป็นทางการ(สมพร เพชรสงค์, 2548)

การเกิดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในหน่วยงานสามารถเกิดขึ้นได้หลายช่องทางตัวอย่างดังนี้

1. เกิดจากบุคคลอันมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ภาวะผู้นำทางผู้บริหารที่คาดหวังความสำเร็จการคิดเชิงอนาคตการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานหรืออยู่ได้บังคับบัญชาที่เรียนรู้จากการปฏิบัติริเริ่มสร้างสรรค์แก้ปัญหาการทำงานเสนอแนะวิธีการต่อผู้บริหารและอาจจะเกิดแนวคิดการรับรู้ 17 คำปรารภของคณะกรรมการของผู้ปกครองของประชาชนหรือผู้รับบริการก่อให้เกิดการสร้างสรรค์วิธีการใหม่หรือที่ดีกว่า
2. เกิดจากปัญหาอุปสรรค ในการบริหารจัดการทั้งระบบทั้งปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตไม่ได้ตามเป้าหมายความกดดันจากผู้รับบริการการขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหารระดับสูงภาวะข้อจำกัดของทรัพยากรทางการบริหารภาวะวิกฤติทำให้มีการแสวงหาแนวทางการกระบวนการวิธีการที่ดีกว่าเพื่อให้ได้ผลผลิตความสำเร็จสูงสุด
3. เกิดจากแรงขับเคลื่อนการพัฒนาค้นหาวิธีการใหม่เพื่อเพิ่มผลผลิตกำไรหรือสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

#### 2.2.5 คุณลักษณะของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สมพร เพชรสงค์ (2548) การวินิจฉัยวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของหน่วยงานนั้น
2. สนองต่อนโยบายการแก้ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน
3. ลดขั้นตอนลดรอบระยะเวลาการทำงาน
4. ลดทรัพยากรลดค่าใช้จ่าย
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการทำงาน
6. วิธีการที่ริเริ่มสร้างสรรค์ ขึ้นมาใหม่หรือประยุกต์ขึ้นใหม่

7. สามารถทำแผนผังเชิงเปรียบเทียบวิธีการเก่าและใหม่
8. อำนวยความสะดวกในการใช้
9. วางระบบการให้บริการมีช่องทางการให้บริการ
10. สามารถเทียบเคียงวิธีการทำงานลักษณะเดียวกันกับหน่วยงานอื่นได้
11. ผลผลิตและความสำเร็จเพิ่มขึ้น
12. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น
13. สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานการทำงานต่อไปได้ยั่งยืนพอสมควร
14. การพัฒนาปรับปรุงต่อไป

#### 2.2.6 การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ(BP)

สมพร เพชรสงค์ (2548) การค้นหา Best Practice (BP) เพื่อดูสิ่งที่เราคิดว่าเจอแล้วใช้แล้วและคิดว่าเป็น Best Practice (BP) ของเราจริงๆ แล้วใช้หรือไม่ มีสิ่งๆที่ช่วยในการค้นหาต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ห้บริบทความคาดหวังของหน่วยงาน/สังคม/ผู้มีส่วนได้เสีย
2. พิจารณาว่า PDCA ได้ครบวงจรหรือยัง
3. ขั้นตอนนั้นเป็น “นวัตกรรม” หรือไม่
4. ตั้งคำถามว่านวัตกรรมนั้นคืออะไร What ทำอย่างไร How ทำเพื่ออะไร Why
5. วิเคราะห์ปัจจัยที่สำเร็จและบทเรียนที่ได้เรียนรู้

#### 2.2.7 เกณฑ์พิจารณา Best Practice (BP)

สมพร เพชรสงค์ (2548) การพิจารณาว่าสิ่งๆที่ผู้เขียนคิดว่าเป็น Best Practice (BP) นั้นผู้อ่านมีเกณฑ์ง่ายๆในการพิจารณาว่าเป็น Best Practice (BP) หรือไม่ ดังนี้

1. สอดคล้องกับ “ความคาดหวัง” ของหน่วยงาน/โรงเรียน/ชุมชน/ผู้ประกอบการ/ผู้เกี่ยวข้อง
2. มี PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัด
3. ผู้เขียนบอกเล่าได้ว่า “ทำอะไร What” “ทำอย่างไร How” “ทำไมจึงทำ Why”
4. ผลลัพธ์เป็นไป/สอดคล้อง/สะท้อนตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
5. เป็นสิ่งๆที่ “ปฏิบัติได้จริงและเห็นผลแล้ว” ไม่ใช่แนวคิด หรือ ทฤษฎี

### 2.2.8 Best Practice กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

David Garvin (อ้างถึงในบุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ 2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ รวมทั้งแปลงความรู้ของคนไปเป็น ความรู้ขององค์กร การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมีทักษะใน 5 ด้าน ได้แก่

1. การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
2. การทดลองศึกษาหาแนวทางใหม่ๆ
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต
4. การเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของคนอื่น
5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

จะเห็นว่า Best Practice เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็น 1 ใน 5 ของทักษะในองค์กร แห่งการเรียนรู้

## 2.3 การจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิชย์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิธีปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

ประเวศ วะสี (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การเชื่อมต่อความรู้ ข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ การปฏิบัติให้เกิดผลดี

Senge (1990) ได้ให้ความหมายว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการธุรกิจที่องค์กรใช้ในการสร้างและการเผยแพร่ความรู้ การที่องค์กรให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้และมองหาวิธีการที่จะจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรความรู้ที่มีประสิทธิภาพ การได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องที่เหมาะสม เพื่อบุคคลที่เหมาะสม ณ เวลาที่ถูกต้อง และช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งที่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศและความรู้ที่เป็นสิ่งสำคัญหรือทรัพย์สินที่เป็นนามธรรม (intangible asset) ที่องค์กรต้องการใช้ เป็นส่วนสำคัญสำหรับสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

## 2.4 การปรับปรุงการให้บริการ/การเพิ่มยอดขายร้านสาขา

### 2.4.1 การจัดวางสินค้า

การจัดวางสินค้าภายในร้านควรเปิดหน้าสินค้าให้ลูกค้าสามารถมองเห็นสินค้าได้ชัดเจน จัดวางสินค้าไว้ในจุดที่ลูกค้าเดินเข้ามาและมองเห็นได้ชัดเจน มีการจัดคิสเพลย์การวางสินค้าให้ดูโดดเด่นน่าสนใจ

### 2.4.2 การทำสื่อโปรโมชั่นสินค้า

การจัดทำสื่อที่ใช้สำหรับโปรโมชั่นสินค้าภายในร้าน โปรโมทหนังใหม่ หนังสือฮิต หนังสือลดราคา หรือทำสื่อโปรโมชั่นเกี่ยวกับสินค้า และมีการโปรโมทสินค้าภายนอกร้านโดยการทำสื่อไปตามจุดประชาสัมพันธ์ภายในห้างสรรพสินค้า

### 2.4.3 การนำเสนอสินค้า

วิธีการนำเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้าควรจะทราบถึงความต้องการของลูกค้ามาเป็นอันดับแรกและทำการแนะนำสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

### 2.4.4 มารยาทในการให้บริการลูกค้า

พนักงานขายหน้าร้านควรกล่าวเชิญเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านและกล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าเสร็จเรียบร้อย พนักงานขายต้องพูดจาสุภาพ มีท่าทีอ่อนน้อม

### 2.4.5 ความรู้ของพนักงานที่มีต่อสินค้า

มีการอบรมพนักงานขายหน้าร้าน โดยพนักงานในออฟฟิศที่มีหน้าที่รับผิดชอบสินค้า ทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าให้กับพนักงานขายหน้าร้าน

### 2.4.6 วิธีการให้บริการลูกค้า

การขายสินค้าที่เน้นการบริการลูกค้าเป็นหลัก การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน การเอาใจใส่ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับรายละเอียดของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

### 2.4.7 วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การแก้ปัญหาตรงสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหา ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ปัญหา มีดังนี้

1. สินค้าเกิดการสูญหาย แก้ไขโดยการติดกล้องวงจรปิดไว้ภายในร้านค้า และมีการปรับค่าเสียหายจากพนักงานดูแลร้านค้า
2. สต็อกสินค้ามีจำนวนมากเกินไปทำให้เกิดสต็อกคั่งที่เก็บและทำให้พนักงานไม่นับจำนวนสต็อกสินค้าทำให้สินค้าสูญหาย แก้ไขโดยการควบคุมสต็อกหน้าร้านและคำนวณสินค้าที่ต้องมีการเก็บสต็อกต่อร้านสาขา และพนักงานต้องนับจำนวนสต็อกสินค้าทุกวัน



3. พนักงานไม่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด แก้ไขโดยการติดกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานและดูพฤติกรรมในการให้บริการลูกค้า

4. มีคู่แข่งทางการตลาดเยอะทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อสินค้าได้หลายทาง แก้ไขโดยการนำคู่แข่งมาเปรียบเทียบและทำการปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม นำเสนอโปรโมชั่นสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่งเพื่อดึงลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการของร้านเรา

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ พบว่ามีงานวิจัยที่สอดคล้องกับประเด็นการศึกษา ดังนี้

พัชชญาน์ กลีบกลาง (2552) เป็นการศึกษาจากสภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างๆของบรรณารักษ์โดยใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้วยการสอบถามและสัมภาษณ์หัวหน้างานหรือบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ (1) แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบปลายเปิดสถิติที่ใช้คือใช้วิธีการหาค่าความถี่ของตัวเลือกในแต่ละข้อและแสดงผลข้อมูลโดยตารางแสดงจำนวนและร้อยละและใช้วิธีพรรณนา (2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นแบบปลายเปิดสถิติที่ใช้คือใช้วิธีการหาความถี่และเรียงลำดับข้อมูลจากที่มีความถี่มากไปหาความถี่น้อยและแสดงผลข้อมูลโดยตารางแสดงความถี่ร้อยละและใช้วิธีพรรณนา ผลการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) พบว่ามีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆมีการประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยการปฏิบัติงานตามกระบวนการของวงจรมิง (Deming Circle) มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อเตรียมเข้าร่วมสหบรรณานุกรม (Union Catalog) มีการแก้ปัญหาหนังสือค้างโดยการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศได้ 200 ชื่อเรื่อง/คน/วันด้วยการระดมบุคลากรนักศึกษาฝึกงานและนักศึกษาช่วยงานประมาณ 15-20 คนมาช่วยงานเป็นการเฉพาะกิจและใช้การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ และปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่

เป็นเลิศพบว่าระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพจำนวนของบุคลากรที่เพียงพอความร่วมมือของบุคลากรความรู้ความสามารถของบุคลากรจะส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

เมธาวิ ฐานกุล (2551) ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติงานที่มีความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี และ เทศบาลนครยะลา เป็นต้น โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าทีเทสต์ (t-test) พบว่า แนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการที่ดีของทั้ง 2 เทศบาลมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน โดยเทศบาลนครนนทบุรีเน้นที่กระบวนการบริหารจัดการ ส่วนเทศบาลนครยะลาจะเน้นที่ความต้องการของประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมความมีเอกภาพทางการเมืองท้องถิ่น บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะ การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาสังคม ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการที่ดีได้แก่ การสร้างภาวะผู้นำในทุกกระดับ “จิตสำนึกสาธารณะ” ในทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมของทุกคนในท้องถิ่น การให้อิสระในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา การบริหารทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาสภาพแวดล้อมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ การคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก และการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

พบสุข ชำของ (2550) ศึกษาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลให้การนำแนวคิดศูนย์บริการร่วม (service link) มาใช้ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาในรูปแบบของ “ศูนย์บริการร่วมกระทรวง” ในกรณีศึกษาต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice) คือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์บริการร่วมทั้ง 2 แห่งได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในประเภทรางวัลการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2549 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำหรับการศึกษาระดับปริญญาโทเกี่ยวกับความสำเร็จดังกล่าวนี้ ได้ใช้วิธีการศึกษา คือ การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ และใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยร่วมที่ทำให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทั้ง 2 แห่ง ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ ได้แก่ 1. การสนับสนุนของผู้บริหาร 2. การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการบริการ 3. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 4. การมีระบบการทำงานที่สอดคล้อง และความสามารถในการประสานงานในองค์กร 5. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. การสนับสนุนด้วยงบประมาณ 7. การประเมินผลการ

ดำเนินการและพัฒนากระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง และ 8. การทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสมตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) การศึกษารูปแบบการบริหารลักษณะองค์การ และกระบวนการการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงงานแยกก๊าซธรรมชาติระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานภายในโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยอาศัยทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามแบบจำลอง 7-S ของ McKinsey ทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ระบบการทำงาน ลักษณะการทำงาน ทักษะบุคลากรและค่านิยมร่วม โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องจากโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองรวมถึง หนังสือ เอกสาร และระบบสารสนเทศ และได้อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์อธิบายความสัมพันธ์เชิงพรรณนา จากการศึกษาพบว่า ลักษณะเด่นหรือจุดแข็งของโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วยคุณลักษณะดีเด่นตามทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามแบบจำลอง 7-S ของ McKinsey

ธีระพร อายุวัฒน์ (2552) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก 2) ได้ข้อสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กและ 3) ทราบผลการตรวจสอบ แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กสนามวิจัยที่เป็นกรณีศึกษา คือสถานศึกษาที่เป็นโรงเรียนแกนนำขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 โรงเรียน 3 ภูมิภาค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และ แบบสอบถาม ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2551 ถึง มีนาคม 2552 ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ครู ผู้บริหาร โรงเรียนและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา การจำแนกประเภทข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล และการสร้างข้อสรุปแบบนิรนัย ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปความ วิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ที่เป็นกรณีศึกษา 3 โรงเรียน ใน 3 ภูมิภาค ขั้นตอนที่ 2 สร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กโดยนำข้อมูลจาก 3 ส่วนได้แก่ การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากการลงภาคสนาม ได้แก่ เอกสารของโรงเรียน การสังเกต และการสัมภาษณ์

นำมาวิเคราะห์สังเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแล้วนำมาสร้างร่างแนวปฏิบัติที่ดีขึ้นตอนที่ 3 ตรวจสอบแนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก โดยผู้เชี่ยวชาญ 18 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า 1. โรงเรียนมีแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง 17 ด้าน 2. ได้ข้อสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กทั้ง 17 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ส่วนนำกล่าวถึงความ เป็นมา ความสำคัญและยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก 2) แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ประกอบด้วย แนวคิดและหลักการ ยุทธศาสตร์ และคุณลักษณะของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก และ 3) เงื่อนไขของการนำแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กไปใช้ และผลการตรวจสอบแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กมีประโยชน์ และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าแนวทางในการปฏิบัติที่ดีได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศมีหลายปัจจัยด้วยกัน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร 2) ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบปลายเปิดสถิติที่ใช้คือใช้วิธีการหาค่าความถี่ของตัวเลือกในแต่ละข้อและแสดงผลข้อมูลโดยตารางแสดงจำนวนและร้อยละและใช้วิธีพรรณานอกจากนี้ยังมีการใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นแบบปลายเปิดสถิติที่ใช้คือใช้วิธีการหาค่าความถี่และเรียงลำดับข้อมูลจากที่มีความถี่มากไปหาความถี่น้อยและแสดงผลข้อมูลโดยตารางแสดงค่าร้อยละและใช้วิธีพรรณนา และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร สิ่งพิมพ์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากร ดังนั้นจากการศึกษา งานวิจัยข้างต้นผู้พัฒนาจึงได้นำงานวิจัยข้างต้นมาเป็นแนวทางในการศึกษาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา แนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานขายหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อแตกต่างของการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด กับงานวิจัยอื่นๆคือ

1. ด้านปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามี 3 ปัจจัย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ และดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของ Cronbach'

s Alpha ด้วยการหาค่าความถี่ขยรายปจจัย โดยใช้เกณฑ์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามควรมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานขายหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ ทั้งหมด 26 สาขาในกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ทั้งหมด 26 สาขา โดยมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 52 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น กลุ่มพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ทั้งหมด 26 สาขา โดยมีจำนวน ไม่ต่ำกว่า 47 คน โดยอ้างอิงตามตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (เชดส์คี้ โฆวาซินซ์, 2545: 52)

#### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงกรอบการสัมภาษณ์ และเตรียมข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยได้ครบถ้วน โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการเข้าสัมภาษณ์ ซึ่งออกในนามบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พร้อมทั้ง นัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 20-30 นาที และในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีการบันทึกเสียงเพื่อใช้ในการถอดความเนื้อหา ได้ครบถ้วน

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1-2 สัปดาห์

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 รูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะและวิธีการสร้าง ดังนี้

##### 1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ใช้สำหรับสัมภาษณ์หัวหน้างาน และผู้จัดการสาขาต่างๆ จำนวน 5 คน โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) มีวิธีเพิ่มยอดขายของร้าน/ลดค่าใช้จ่ายของร้านสาขาอย่างไร 2) มีวิธีการนำเสนอขายสินค้าอย่างไร 3) มีวิธีการจัดเรียงสินค้าอย่างไร 4) มีความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากน้อยแค่ไหน 5) วิธีใช้สื่อประชาสัมพันธ์โปรโมทสินค้าได้อย่างไร 6) คุณมีวิธีการให้บริการลูกค้าอย่างไร 7) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ามีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

##### 2. แบบสอบถาม

ใช้สำหรับสอบถามพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหา ของบริษัท มีเดีย เพลย์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลังของพนักงาน ประกอบด้วย คำถาม 4 ข้อ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยใช้ข้อบ่งชี้งานวิจัยเกี่ยวกับ Best Practice เป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม มีวิธีการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนจากแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ความคิดของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 15 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (สุณี ทรัพย์ประเสริฐ, 2547) กำหนดค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับดี	ให้ 4 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุง,เพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขหาของ บริษัท มีเดีย เพลย์ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

### 3.3.2 การสร้างเครื่องมือและตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. สร้างเครื่องมือจากข้อมูลที่ศึกษา

4. ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการเข้าสัมภาษณ์หัวหน้างาน บริษัท มีเดีย เพลย์ เพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาปรับปรุงและออกแบบแบบสอบถามในปัจจัยต่างๆ เพื่อมาประเมินผลแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความสอดคล้อง และความครอบคลุมของข้อคำถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา อย่างน้อย 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ตามวิธีการของ Rovinlli and Hambleton (1996) รวมทั้งตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความสอดคล้องและความครอบคลุมโดยใช้เกณฑ์ ดังตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนความตรงของเนื้อหา

คะแนน	หมายถึง
+1	แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
0	ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง
-1	ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

หากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถนำข้อคำถามไปใช้ได้ หากว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นควรถูกตัดออกหรือต้องนำไปปรับปรุงใหม่ให้ดีขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา

ผลการตรวจสอบค่าดัชนี IOC พบว่าไม่มีข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ดังตารางที่ 3.2

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาระดับสมบูรณณ์ดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในของ Cronbach's Alpha ด้วยการหาค่าความเที่ยงรายปัจจัย โดยใช้เกณฑ์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามควรมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น .70 ขึ้นไป เพื่อหาข้อบกพร่องของเครื่องมือก่อนไปใช้จริง และวัดค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง เพื่อยืนยันความถูกต้องและคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังตารางที่ 3.2 พบว่าความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละปัจจัยมีความเที่ยงอยู่ระหว่าง .701-.806 แสดงว่าแบบสอบถาม มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

ปัจจัยในด้านต่างๆ	ค่าความเที่ยง
1.วิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครือ	.701
2.บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย	.806
3.วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า	.767

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Analyzing Qualitative Data) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การจัดระเบียบข้อมูล การแสดงและเสนอผล การอภิปรายผลสรุป

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ในส่วนของข้อมูลที่ใช้แบบประเมินค่า (Rating Scale) คือ ข้อมูลความคิดเห็นต่างๆในแบบสอบถามใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) สำหรับการแปรผลค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์ที่แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์คะแนนในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ระดับคะแนน	
ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาค้นคว้า (Best Practices) แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศกรณีศึกษา แนวทางปฏิบัติงานของพนักงานร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ
2. การวิจัยเชิงปริมาณ

#### 4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงกรอบการสัมภาษณ์ และเตรียมข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยได้ครบถ้วน โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการเข้าสัมภาษณ์ ซึ่งออกในนามบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พร้อมทั้ง นัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 20-30 นาที และในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีการบันทึกเสียงเพื่อใช้ในการถอดความเนื้อหา ได้ครบถ้วนโดยแบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์หัวหน้างาน และผู้จัดการสาขาต่างๆ จำนวน 5 คน โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1.มีวิธีเพิ่มยอดขายของร้าน/ลดค่าใช้จ่ายของร้านสาขาอย่างไร 2.มีวิธีการนำเสนอขายสินค้าอย่างไร 3.มีวิธีการจัดเรียงสินค้าอย่างไร 4.มีความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากน้อยแค่ไหน 5.วิธีใช้สื่อประชาสัมพันธ์โปรโมทสินค้าได้อย่างไร 6.คุณมีวิธีการให้บริการลูกค้าอย่างไร 7.ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ามีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขปัญหาอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

#### 4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม แบบปลายเปิด และแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อให้พนักงานตอบแบบสอบถาม และมีแบบประเมินแนวปฏิบัติของพนักงานแต่ละสาขา ทั้งหมด 26 สาขา โดยมีผู้จัดการสาขาต่างๆ เป็นผู้ประเมิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถาม: ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 47 ชุด จากจำนวนประชากรทั้งหมด 52 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผลการศึกษาค้นคว้านำเสนอตามลำดับข้อมูลในแบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลังของพนักงาน ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหของ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหของ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันการสื่อความหมายผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ N แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2. แบบประเมิน: ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามการประเมินจำนวน 26 ชุดจากสาขาทั้งหมด 26 สาขา โดยมีผู้จัดการสาขาต่างๆ เป็นผู้ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานในแต่ละสาขาตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่ได้จากผลการศึกษาในข้อ 1 เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ และพัฒนา โดยการเก็บข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 1

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลังของพนักงาน ประกอบด้วย คำถาม 4 ข้อ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
1.ชาย	17	36.17
2.หญิง	30	63.83
รวม	47	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 63.83%) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 36.17%)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. 20-25 ปี	10	21.28
2. 26-31 ปี	29	61.70
3. 32 ปีขึ้นไป	8	17.02
รวม	47	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-31ปีมากที่สุด (ร้อยละ 61.70%) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-25 ปี (ร้อยละ 21.28%) และน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 32 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 17.02%)

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
1.ต่ำกว่า 1 ปี	5	10.64
2.1-2 ปี	25	53.19
3.3 ปีขึ้นไป	17	36.17
รวม	47	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-2 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 53.19%) รองลงมาคือ ในช่วง 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.17%) และน้อยที่สุดคือ ในช่วง ต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 10.64%)

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. ต่ำกว่า ม.3	4	8.51
2. ปวช. หรือ เทียบเท่า	30	63.83
3. ปวส.	3	6.83
4.ปริญญาตรีขึ้นไป	10	21.28
รวม	47	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช.มากที่สุด (ร้อยละ 63.83%) รองลงมาคือระดับ ปริญญาตรี (ร้อยละ 21.28%) และน้อยที่สุดคือระดับ ปวส. (ร้อยละ 6.83%)

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง,เพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด

วิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครือ	N=47 (ร้อยละ %)				
	1	2	3	4	5
1. นำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า				4.3	95.7
2. จัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย			2.1	12.8	85.1
3. ทำสื่อ โปสเตอร์ สินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆและติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า			4.3	27.7	68.1
4. ดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้านั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้		4.3	12.8	29.8	53.2
5. ดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชันสินค้าให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ			4.3	46.8	48.9
6. เปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อ โปสเตอร์ให้ดีขึ้น			4.3	44.7	51.1

จากตารางที่ 4.5 พบว่าวิธีการเพิ่มยอดขายที่ดีที่สุดคือการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า (ร้อยละ 95.7%) วิธีต่อมาคือการจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย (ร้อยละ 85.1%) วิธีต่อมาคือทำสื่อ โปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า (ร้อยละ 68.1%) วิธีต่อมาคือดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้ (ร้อยละ 53.2%) วิธีต่อมาคือเปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อโปรโมชันให้ดีขึ้น (ร้อยละ 51.1%) และสุดท้ายคือดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชันสินค้าให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ (ร้อยละ 48.9%)

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย	N=47 (ร้อยละ)				
	1	2	3	4	5
1. พนักงานรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน			2.1	10.6	87.2
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้			2.1	10.6	87.2
3. พนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้า			4.3	40.4	55.3
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า			2.1	12.8	85.1
5. พนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชันให้กับลูกค้า			2.1	34	63.8

จากตารางที่ 4.6 พบว่าบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขายที่ดีที่สุดคือพนักงานต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้



อย่างถูกต้องชัดเจน และพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ (ร้อยละ 87.2%) บทบาทของพนักงานรองลงมาคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า (ร้อยละ 85.1%) รองลงมาคือพนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชั่นให้กับลูกค้า (ร้อยละ 63.8%) และสุดท้ายคือพนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า (ร้อยละ 55.3%)

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า	N=47 (ร้อยละ)				
	1	2	3	4	5
1. มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น		2.1	8.5	40.4	48.9
2. มีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมลล์			2.1	12.8	85.1
3. หัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์		4.3	2.1	14.9	78.7
4. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง			6.4	46.8	46.8

จากตารางที่ 4.7 พบว่าวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าที่ดีที่สุดคือมีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมลล์ (ร้อยละ 85.1%) วิธีรองลงมาคือหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 78.7%) วิธีรองลงมาคือมีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ร้อยละ 48.9%) และวิธีสุดท้ายคือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง (ร้อยละ 46.8 %)

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 3

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และวิธีการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบเป็นปัญหาที่เกิดจากสินค้ามาส่งไม่ตรงตามวันที่กำหนดวางจำหน่ายทำให้สูญเสียโอกาสทางการขายให้กับคู่แข่ง รองลงมาเป็นเรื่องของโปรโมชั่นที่มีไม่หลากหลาย ไม่ค่อยมีโปรโมชั่นใหม่ๆ ที่ดึงดูดใจลูกค้าในการซื้อสินค้าทำให้ลูกค้าไม่สนใจที่จะซื้อสินค้ากับทางร้านและตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของร้านคู่แข่งแทน ในเรื่องของราคาสินค้าทางร้านมีการปรับราคาช้ากว่าร้านคู่แข่งเนื่องจากได้รับข้อมูลเรื่องของราคาจากทางบริษัทล่าช้าทำให้คู่แข่งมีการปรับราคาได้เร็วกว่าจึงทำให้ทางร้านสูญเสียโอกาสในการขายสินค้าเนื่องจากสินค้ามีราคาแพงกว่าร้านคู่แข่ง ในเรื่องบุคลากรพนักงานหน้าร้านที่มีประสบการณ์น้อยจะมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าน้อย ไม่มีความรู้จริงในตัวสินค้าทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าได้ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อสินค้าของที่ร้าน เพราะพนักงานไม่รู้จริงเกี่ยวกับสินค้า ในเรื่องของสถานที่ตั้ง ท่าเลที่ร้านตั้งหลายแห่งอยู่ในมุมที่มีคนเดินผ่านไปมาน้อย และก่อนที่ลูกค้าจะเดินมาเจอร้านค้าของเรา ลูกค้าจะเจอร้านค้าของคู่แข่งก่อนทำให้ลูกค้าเลือกที่จะเข้าไปซื้อสินค้าของร้านคู่แข่งก่อนนอกจากนี้ยังเกิดปัญหาการสูญหายของสินค้าภายในร้านเนื่องจากพนักงานดูแลไม่ทั่วถึง และไม่นับจำนวนสต็อกสินค้าเป็นประจำทุกวัน

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงที่ได้จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานหน้าร้านควรสั่งสินค้านล่วงหน้า 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้ทางออฟฟิศได้มีเวลาดำเนินการสั่งซื้อสินค้าจากทางบริษัทแม่ และเพื่อเวลาในการรับสินค้า การจัดเตรียมสินค้าเพื่อไปส่งร้านค้าในเครือทุกสาขา
2. ทางออฟฟิศและหัวหน้างานทำการคิดสื่อโปรโมชั่นใหม่ๆ ที่ดูจากสื่อโรงภาพยนตร์ดูจากเทศกาลต่างๆ อย่างเช่น โรงเรียนปิดเทอม จะคิดสื่อเกี่ยวกับสินค้ากลุ่มเด็กและทำสื่อโปรโมชั่นสินค้าไปติดตามจุดต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
3. เรื่องการปรับราคาสินค้าทางออฟฟิศประสานงานไปทางบริษัทแม่เพื่อขอข้อมูลที่มีการอัปเดตในเรื่องของราคาทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนราคาส่งมาให้กับทางบริษัทของเรา เพื่อที่จะได้ทำการปรับราคาได้ทันทีไม่ปรับราคาช้ากว่าคู่แข่งทำให้มีโอกาสนในการขายสินค้าได้เท่าเทียมกับคู่แข่ง

4. ในเรื่องของพนักงานหน้าร้านที่มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าน้อย ทางออฟฟิศได้ทำการจัดอบรมเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าเดือนละ 1 ครั้ง ให้กับพนักงานหน้าร้าน และมีการส่งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าใหม่ๆ ที่กำลังจะออกวางจำหน่ายให้ทางอีเมล เพื่อให้พนักงานได้ศึกษารายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า และมีการอบรมหัวหน้างานเกี่ยวกับเรื่องรายละเอียดสินค้าใหม่ๆ เพื่อที่หัวหน้างานจะนำข้อมูลที่ได้อบรมไปแชร์ให้กับพนักงานหน้าร้าน ทำให้พนักงานมีข้อมูลที่สามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้

5. ในเรื่องของสถานที่ตั้งร้านบางสาขาอยู่ในจุดที่มีกลุ่มคนสัญจรผ่านไปมาน้อยทำให้ร้านค้าไม่เป็นที่รู้จัก ควรมีการจัดทำสื่อโปรโมทร้านค้าและตัวสินค้า อาทิเช่น แจกใบปลิวตามจุดที่มีคนสัญจรผ่านไปมาเรื่อยๆ และทำสื่อโปรโมทขนาดใหญ่ไปติดตามจุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้เด่นชัด

6. สินค้าสูญหาย ทางบริษัทได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย โดยการติดกล้องวงจรปิดไว้ตามจุดต่างๆ ภายในร้านค้าเพื่อป้องกันและตรวจสอบการสูญหายของสินค้า

วิธีเพิ่มประสิทธิภาพ

1. ทางออฟฟิศส่งสินค้าไปให้หน้าร้านตรงตามกำหนดวันวางจำหน่าย
2. นำสินค้าใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย พร้อมทั้งจัดวางสินค้าให้อยู่ในระดับที่ลูกค้ามองเห็นได้เด่นชัด
3. จัดเรียงสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภทสินค้า ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ง่ายๆ

4. พนักงานมีการนับสต็อกสินค้าทุกวัน

5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ให้การต้อนรับลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าสามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้

6. ต้องหมั่นตรวจตลาดการเคลื่อนไหวของสินค้า และร้านค้าคู่แข่งทางการตลาด และต้องเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนเองที่รับผิดชอบให้มากที่สุดเพื่อเป็นแนวทางในการแนะนำตัวสินค้านั้นๆ กับลูกค้า เพื่อจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

7. มีการปรับเปลี่ยนสื่อโปรโมทสินค้าทุกๆ เดือนตามสินค้าใหม่ๆ ที่ออกวางจำหน่าย มีการจัด display สินค้าให้ดูน่าสนใจ

8. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานหน้าร้านและออฟฟิศ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จากปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในออฟฟิศเป็นหลักคือปัญหาเกี่ยวกับตัวสินค้าไปวางจำหน่ายที่ร้านล่าช้ากว่ากำหนดทำให้เกิดการสูญเสียโอกาสทางการขายให้แก่คู่แข่งเกิดขึ้นซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงจากทางพนักงานหน้าร้านแต่เป็นปัญหาที่สามารถส่งผลกระทบต่อแนวปฏิบัติหน้าร้านได้โดยตรงทำให้มีผลต่อแนวทางการปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้านได้เพราะการที่จะทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติของพนักงานหน้าร้านที่ดีต้องได้รับการสนับสนุนที่ดีจากภายในออฟฟิศก่อนถึงจะส่งผลไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้านได้ และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับร้านค้าที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดคือ นำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า 95.7 % บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย ของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ ที่ดีที่สุดคือพนักงานต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน และพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ ร้อยละ 87.2% และวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าที่ดีที่สุดคือมีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมล ร้อยละ 85.1%

4.2.4 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานในแต่ละสาขาตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี

แบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานในแต่ละสาขาตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่ศึกษาได้ ซึ่งทำการประเมินโดยผู้จัดการสาขาต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นตามแนวปฏิบัติที่ดีที่ศึกษาได้ โดยแบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	3	20	3	26
ร้อยละ	0	0	11.54	76.92	11.54	100
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	4.00

จากตารางที่ 4.8 วิธีการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า พบว่าพนักงานในสาขาต่างๆมีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 20 สาขา (76.92%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมากและระดับปานกลาง 6 สาขา (11.54%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ได้ที่คะแนน 4.00 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	3	20	3	26
ร้อยละ	0	0	11.54%	76.92%	11.54%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	4.00

จากตารางที่ 4.9 วิธีการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 20 สาขา (76.92%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมากและระดับปานกลาง 6 สาขา (11.54%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ได้ที่คะแนน 4.00 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มยอดขายด้วยการทำสื่อโปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	7	10	8	1	26
ร้อยละ	0	26.92%	38.46%	30.77%	3.85%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	2.58

จากตารางที่ 4.10 การทำสื่อโปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 10 สาขา(38.46%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา (30.77%) รองลงมาอยู่ในระดับน้อย 7 สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก (3.85%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ได้ทีละคะแนน 2.58 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	15	9	2	26
ร้อยละ	0	0	57.69%	34.62%	7.69%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.50

จากตารางที่ 4.11 ดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้ พบว่า มีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 15 สาขา (57.69%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 9 สาขา (34.62%) และสุดท้ายอยู่ใน

ระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.50 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการเพิ่มยอดขาย ด้วยการดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชั่นสินค้า  
ให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	17	7	2	26
ร้อยละ	0	0	65.38%	26.92%	7.69%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.42

จากตารางที่ 4.12 ดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชั่นสินค้าให้สอดคล้องกับ  
ช่วงเทศกาลนั้นๆ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 17 สาขา (65.38%) รองลงมาอยู่ในระดับ  
ดี 7 สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) โดยสามารถคำนวณคะแนน  
เฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.42 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการ  
เพิ่มยอดขาย ด้วยการเปรียบเทียบร้านค้าคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อ โปรโมชั่น

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	3	14	8	1	26
ร้อยละ	0	11.54%	53.85%	30.77%	3.85%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.04

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบร้านค้าคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อ โปรโมชั่นให้ดี  
ขึ้น พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา  
(30.77%) รองลงมาอยู่ในระดับน้อย 3 สาขา (11.54%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 1 สาขา

(3.85%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.04 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มยอดขาย แนวปฏิบัติงาน คือ 3.42 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย โดยพนักงานผู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	4	14	8	26
ร้อยละ	0	0	15.38%	53.85%	30.77%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	4.15

จากตารางที่ 4.14 พนักงานผู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง 4 สาขา (15.38%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 4.15 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.15 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย โดยพนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	10	13	3	26
ร้อยละ	0	0	38.46%	50.00%	11.54%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.73



จากตารางที่ 4.15 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 13 สาขา (50.00%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 10 สาขา (38.46%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 3 สาขา (11.54%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.73 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.16 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย โดยพนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	3	18	5	0	26
ร้อยละ	0	11.54%	69.23%	19.23%	0	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	2.85

จากตารางที่ 4.16 พนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้าพบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 18 สาขา (69.23%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 5 สาขา (19.23%) และสุดท้ายอยู่ในระดับน้อย 3 สาขา (11.54%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 2.85 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย โดยพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	3	17	6	26
ร้อยละ	0	0	11.54%	65.38%	23.08%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	4.12

จากตารางที่ 4.17 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 17 สาขา (65.38%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก 6 สาขา (23.08%) และสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง 3 สาขา (11.54%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ได้ที่คะแนน 4.12 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.18 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย โดยพนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชั่นให้กับลูกค้า

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	8	12	6	26
ร้อยละ	0	0	30.77%	46.15%	23.08%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.92

จากตารางที่ 4.18 พนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชั่นให้กับลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 12 สาขา (46.15%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 6 สาขา (23.08%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ได้ที่คะแนน 3.92 คือ อยู่ในระดับดี

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย คือ 3.75 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.19 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการ  
แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้ง  
เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	14	10	2	26
ร้อยละ	0	0	53.85%	38.46%	7.69%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.54

จากตารางที่ 4.19 มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียด  
สินค้าใหม่ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 10  
สาขา (38.46%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ย  
ของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.54 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.20 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีการแชร์ข้อมูลรายละเอียด  
สินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมลล์

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	8	13	5	26
ร้อยละ	0	0	30.77%	50.00%	19.23%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.88

จากตารางที่ 4.20 มีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทาง  
อีเมลล์ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 13 สาขา (50.00%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 8 สาขา  
(30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 5 สาขา (19.23%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของ  
แนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.88 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.21 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยซูเปอร์ไวเซอร์คอยให้  
คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	7	15	4	26
ร้อยละ	0	0	26.92%	57.69%	15.38%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.88

จากตารางที่ 4.21 ซูเปอร์ไวเซอร์คอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทาง  
โทรศัพท์ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 15 สาขา (57.69%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 7  
สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 4 สาขา (15.38%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ย  
ของแนวปฏิบัตินี้ได้ที่คะแนน 3.88 คือ อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.22 จำนวนร้อยละของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย  
ในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงาน  
ส่วนกลาง

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	รวม
จำนวนสาขา	0	0	17	8	1	26
ร้อยละ	0	0	65.38%	30.77%	3.85%	100%
ค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	3.38

จากตารางที่ 4.22 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน  
กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 17 สาขา

(65.38%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 1 สาขา (3.85%) โดยสามารถคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแนวปฏิบัตินี้ ได้ที่คะแนน 3.38 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้าน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า คือ 3.67 คือ อยู่ในระดับดี

กล่าวโดยสรุปผลคะแนนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าร้านมีวิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครืออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 จากผลการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าร้านบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในปัจจุบันยังไม่อยู่ในระดับดีมากจึงควรปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าร้านให้อยู่ในระดับที่ดีมากที่สุด และจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สิ่งๆที่ผู้จัดการสาขาต่างๆ แนะนำว่าควรปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่ดีมากที่สุดคือ บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย ซึ่งพนักงานเป็นส่วนสำคัญต่องานบริการด้านการขายเป็นอย่างมากที่สุดที่ช่วยให้การขายประสบผลสำเร็จ และสร้างรายได้ให้กับร้านค้า

การศึกษาจากวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของแนวทางปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อทำให้การปรับปรุงพัฒนาการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. หัวหน้าควรให้การสนับสนุน ผลักดัน ให้เกิดการปฏิบัติที่ดีแก่พนักงานหน้าร้าน โดยการจัดกิจกรรมช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่ดี โดยการจัดให้มีการแจกรางวัลแก่พนักงานดีเด่น ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

2. บริษัทควรให้การสนับสนุนด้านของฟรีมีเยม ในการจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ เช่น บัตรท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ และควรจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อดึงดูดใจลูกค้า

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practices) ของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาและผลของการศึกษาสรุปได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษารั้ครั้งนี้เพื่อศึกษา และวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเผยแพร่ต่อไป เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของแต่ละร้านให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้าต่อไป

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ทั้งหมด 26 สาขาในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 63.83 %) และชาย (ร้อยละ 36.17 %) มีอายุระหว่าง 26-31 ปี (ร้อยละ 61.70 %) และมีอายุระหว่าง 20-25 ปี (ร้อยละ 21.28 %) และมีอายุ 32 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 17.02 %) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปวช.และเทียบเท่า มากที่สุด (ร้อยละ 63.83 %) รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

(ร้อยละ 21.28 %) รองลงมา คือ วุฒิกการศึกษาในระดับต่ำกว่า ม.3 (ร้อยละ 8.51 %) และมีวุฒิกศึกษา ระดับ ปวส. (ร้อยละ 6.83%) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี (ร้อยละ 53.19 %) รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.17 %) และต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 10.64 %)

2. แนวทางการพัฒนาปรับปรุง การเพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของ พนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศใน รายละเอียดของขั้นตอน/วิธีการ ปรากฏผลดังนี้

### 2.1 วิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครือ

จากการศึกษาพบว่าวิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ ที่ดีที่สุดคือ การนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า (ร้อยละ 95.7%) วิธีต่อมาคือการจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย (ร้อยละ 85.1%) วิธีต่อมาคือทำสื่อ โปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า (ร้อยละ 68.1%) วิธีต่อมาคือดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายใน เดือนนี้ (ร้อยละ 53.2%) วิธีต่อมาคือเปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อ โปรโมชัน ให้ดีขึ้น (ร้อยละ 51.1%) และสุดท้ายคือดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชันสินค้าให้ สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ (ร้อยละ 48.9%)

### 2.2 บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย

บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย ของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ ที่ดีที่สุดคือพนักงานต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และสามารถให้คำแนะนำ ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน และพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ (ร้อยละ 87.2%) บทบาทของพนักงานรองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า (ร้อยละ 85.1%) รองลงมาคือพนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้า โปรโมชัน ให้กับลูกค้า (ร้อยละ 63.8%) และสุดท้ายคือพนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและ ประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า (ร้อยละ 55.3%)

### 2.3 วิธีแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า

วิธีแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าที่ดีที่สุดคือมีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้า ใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมลล์ (ร้อยละ 85.1%) วิธีรองลงมาคือหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 78.7%) วิธีรองลงมาคือมีการจัดอบรมให้กับพนักงาน

เดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ร้อยละ 48.9%) และวิธีสุดท้ายคือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง (ร้อยละ 46.8 %)

### 3. การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1 แนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการเพิ่มยอดขาย บทบาทของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด พนักงานในการขายสินค้า 1) วิธีการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 20 สาขา (76.92%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมากและระดับปานกลาง 6 สาขา (11.54%) 2) การจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 20 สาขา (76.92%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมากและระดับปานกลาง 6 สาขา (11.54%) 3) การทำสื่อโปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 10 สาขา (38.46%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา (30.77%) รองลงมาอยู่ในระดับน้อย 7 สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก (3.85%) 4) ดูจากยอดขายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดขายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้ พบว่า มีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 15 สาขา (57.69%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 9 สาขา (34.62%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) 5) ดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชันให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 17 สาขา (65.38%) รองลงมา อยู่ในระดับดี 7 สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) 6) เปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อโปรโมชันให้ดีขึ้น พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา (30.77%) รองลงมาอยู่ในระดับน้อย 3 สาขา (11.54%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 1 สาขา (3.85%)

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของแนวปฏิบัติงาน วิธีการเพิ่มยอดขายของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด คือ 3.42 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 แนวทางการปฏิบัติงาน บริการที่มีผลต่อยอดขายของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด 1) พนักงานรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง 4 สาขา (15.38%) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 13 สาขา (50.00%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 10 สาขา (38.46%)



และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 3 สาขา (11.54%) 3) พนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 18 สาขา (69.23%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 5 สาขา (19.23%) และสุดท้ายอยู่ในระดับน้อย 3 สาขา (11.54%) 4) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 17 สาขา (65.38%) รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก 6 สาขา (23.08%) และสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง 3 สาขา (11.54%) 5) พนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชั่นให้กับลูกค้า พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 12 สาขา (46.15%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 6 สาขา (23.08%)

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของแนวปฏิบัติงาน บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขายของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด คือ 3.75 อยู่ในระดับดี

3.3 แนวทางการปฏิบัติงาน วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด 1) มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 14 สาขา (53.85%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 10 สาขา (38.46%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 2 สาขา (7.69%) 2) มีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมล พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 13 สาขา (50.00%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 5 สาขา (19.23%) (19.23%) 3) ชูปเปอร์ไวเซอร์คอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับดี 15 สาขา (57.69%) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 7 สาขา (26.92%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 4 สาขา (15.38%) 4) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง พบว่ามีแนวปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 17 สาขา (65.38%) รองลงมาอยู่ในระดับดี 8 สาขา (30.77%) และสุดท้ายอยู่ในระดับดีมาก 1 สาขา (3.85%)

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของแนวปฏิบัติงาน วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด คือ 3.67 อยู่ในระดับดี

### 5.3 อภิปรายผล

วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของพนักงานร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีรายละเอียดที่ควรนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. วิธีการเพิ่มยอดขายของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด พบว่าการทำงานทั้งในส่วนของพนักงานหน้าร้าน และออฟฟิศส่วนกลางมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมยอดขาย กล่าวคือ พนักงานหน้าร้านต้องมีการดูแลสินค้าและชั้นวางสินค้าโดยการนำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้าและจัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย นอกจากนี้ควรมีการทำสื่อโฆษณาสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็น ได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า และในส่วนของออฟฟิศต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การขาย โดยการทำให้โปรโมชันสินค้าให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลต่างๆ

2. บทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขายบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย นอกจากการจัดชั้นวางและสื่อโปรโมชันที่กล่าวในข้อที่ผ่านมาแล้ว พนักงานขายหน้าร้านจะต้องมีความรู้ และมีใจรักการบริการ กล่าวคือ พนักงานจะต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้ เช่น การศึกษาจากข้อมูลที่ทางบริษัทฯ ส่งอีเมลล์มาให้ ศึกษาด้วยตัวเองโดยหาข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต หรือโทรสอบถามหัวหน้างาน และทางบริษัทฯ มีการจัดอบรมพนักงานหน้าร้านทุกเดือนๆ ละครั้ง และพนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า และเมื่อมีลูกค้าเข้าร้านพนักงานต้องเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชันที่มีให้กับลูกค้า และสุดท้ายคือพนักงานควรเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า

3. วิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากสินค้ามาส่งไม่ตรงตามวันที่กำหนดวางจำหน่าย ทำให้สูญเสียโอกาสทางการขายให้กับคู่แข่ง รองลงมาเป็นเรื่องของโปรโมชันที่มีไม่หลากหลาย ไม่ค่อยมีโปรโมชันใหม่ๆ ที่ดึงดูดใจลูกค้าในการซื้อสินค้าทำให้ลูกค้าไม่สนใจที่จะซื้อสินค้ากับทางร้าน และตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของร้านคู่แข่งแทน ในเรื่องของราคาสินค้า ทางร้านมีการปรับราคาช้ากว่าร้านคู่แข่งเนื่องจากได้รับข้อมูลเรื่องของราคาจากทางบริษัทล่าช้า ทำให้คู่แข่งมีการปรับราคาได้เร็วกว่า จึงทำให้ทางร้านสูญเสียโอกาสในการขายสินค้าเนื่องจากสินค้านั้นมีราคาแพงกว่าร้านคู่แข่ง ในเรื่องบุคลากรพนักงานหน้าร้านที่มีประสบการณ์น้อยจะมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าน้อย ไม่มีความรู้จริงในตัวสินค้าทำให้ไม่สามารถ

ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าได้ ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อสินค้าของที่ร้าน เพราะพนักงานไม่รู้จริงเกี่ยวกับสินค้า ในเรื่องของสถานที่ตั้ง ทำให้ที่ร้านตั้งหลายแห่งอยู่ในมุมที่มีคนเดินผ่านไปมาน้อย และก่อนที่ลูกค้าจะเดินมาเจอร้านค้าของเรา ลูกค้าจะเจอร้านค้าของคู่แข่งก่อนทำให้ลูกค้าเลือกที่จะเข้าไปซื้อสินค้าของร้านคู่แข่งก่อน นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาการสูญหายของสินค้าภายในร้านเนื่องจากพนักงานดูแลไม่ทั่วถึง และไม่นับจำนวนสต็อกสินค้าเป็นประจำทุกวัน

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพนักงานหน้าร้านควรส่งสินค้าล่วงหน้า 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้ทางออฟฟิศได้มีเวลาส่งสินค้าจากทางบริษัทแม่ และเพื่อเวลาในการรับสินค้า การจัดเตรียมสินค้าเพื่อไปส่งร้านค้าในเครือทุกสาขา ทางออฟฟิศและหัวหน้างานทำการคิดสื่อโปรโมชันใหม่ๆ ที่ดูจากสื่อโรงพยาบาล จากเทศกาลต่างๆ อย่างเช่น โรงเรียนปิดเทอม จะคิดสื่อเกี่ยวกับสินค้ากลุ่มเด็กและทำสื่อโปรโมทสินค้าไปติดตามจุดต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนเรื่องการปรับราคาสินค้าทางออฟฟิศประสานงานไปทางบริษัทแม่เพื่อขอข้อมูลที่มีการอัปเดตในเรื่องของราคาทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนราคาส่งมาให้กับทางบริษัทของเรา เพื่อที่จะได้ทำการปรับราคาได้ทันทีไม่ปรับราคาช้ากว่าคู่แข่งทำให้มีโอกาสในการขายสินค้าได้เท่าเทียมกับคู่แข่งในเรื่องของพนักงานหน้าร้านที่มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าน้อย ทางออฟฟิศได้ทำการจัดอบรมเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าเดือนละ 1 ครั้ง ให้กับพนักงานหน้าร้าน และมีการส่งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าใหม่ๆ ที่กำลังจะออกวางจำหน่ายให้ทางอีเมล เพื่อให้พนักงานได้ศึกษารายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า และมีการอบรมหัวหน้างานเกี่ยวกับเรื่องรายละเอียดสินค้าใหม่ๆ เพื่อที่หัวหน้างานจะนำข้อมูลที่ได้อบรมไปแชร์ให้กับพนักงานหน้าร้าน ทำให้พนักงานมีข้อมูลที่สามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ในเรื่องของสถานที่ตั้งร้านบางสาขาอยู่ในจุดที่มีกลุ่มคนสัญจรผ่านไปมาน้อย ทำให้ร้านค้าไม่เป็นที่รู้จัก ควรมีการจัดทำสื่อโปรโมทร้านค้าและตัวสินค้า อาทิเช่น แจกใบปลิวตามจุดที่มีคนสัญจรผ่านไปมาเรื่อยๆ และทำสื่อโปรโมทขนาดใหญ่ไปติดตามจุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้เด่นชัดสินค้าสูญหาย ทางบริษัทได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย โดยการติดกล้องวงจรปิดไว้ตามจุดต่างๆ ภายในร้านค้าเพื่อป้องกันและตรวจสอบการสูญหายของสินค้า

4. การเพิ่มประสิทธิภาพทางออฟฟิศส่งสินค้าไปให้หน้าร้านตรงตามกำหนดวันวางจำหน่ายนำสินค้าใหม่ๆ เข้ามาจำหน่าย พร้อมทั้งจัดวางสินค้าให้อยู่ในระดับที่ลูกค้ามองเห็นได้เด่นชัดจัดเรียงสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภทสินค้า ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ง่ายๆ พนักงานมีการนับสต็อกสินค้าทุกวันพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้การต้อนรับลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าสามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้ พนักงานต้องหมั่นตรวจตลาดการเคลื่อนไหวของสินค้า และร้านค้าคู่แข่งทางการตลาด และ ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนเอง

ที่รับผิดชอบให้มากที่สุดเพื่อเป็นแนวทางในการแนะนำตัวสินค้าใหม่ๆ กับลูกค้า เพื่อจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกมีการปรับเปลี่ยนสื่อโปรโมทสินค้าต่างๆ เดือนตามสินค้าใหม่ๆ ที่ออกวางจำหน่าย มีการจัดแสดงสินค้าให้ดูน่าสนใจ และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานหน้าร้านและออฟฟิศ เช่น ใช้โปรแกรม Skype ในการติดต่อสื่อสารเพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและมีการนำกล้องวงจรปิดมาติดตั้งภายในร้านเพื่อป้องกันสินค้าสูญหาย และเป็นการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานหน้าร้านได้

จากการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดียเพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ทั้ง 26 สาขา โดยผู้จัดการสาขาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน้าร้านในด้านต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ดังนั้นจึงควรมีการวิเคราะห์ในรายละเอียดว่าแนวปฏิบัติใดที่พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญในการนำมาปรับใช้ในการดำเนินงาน โดยอาจทำการอบรม ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของตนเอง ซึ่งอาจใช้การประกวดและให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานให้ความร่วมมือมากยิ่งขึ้น

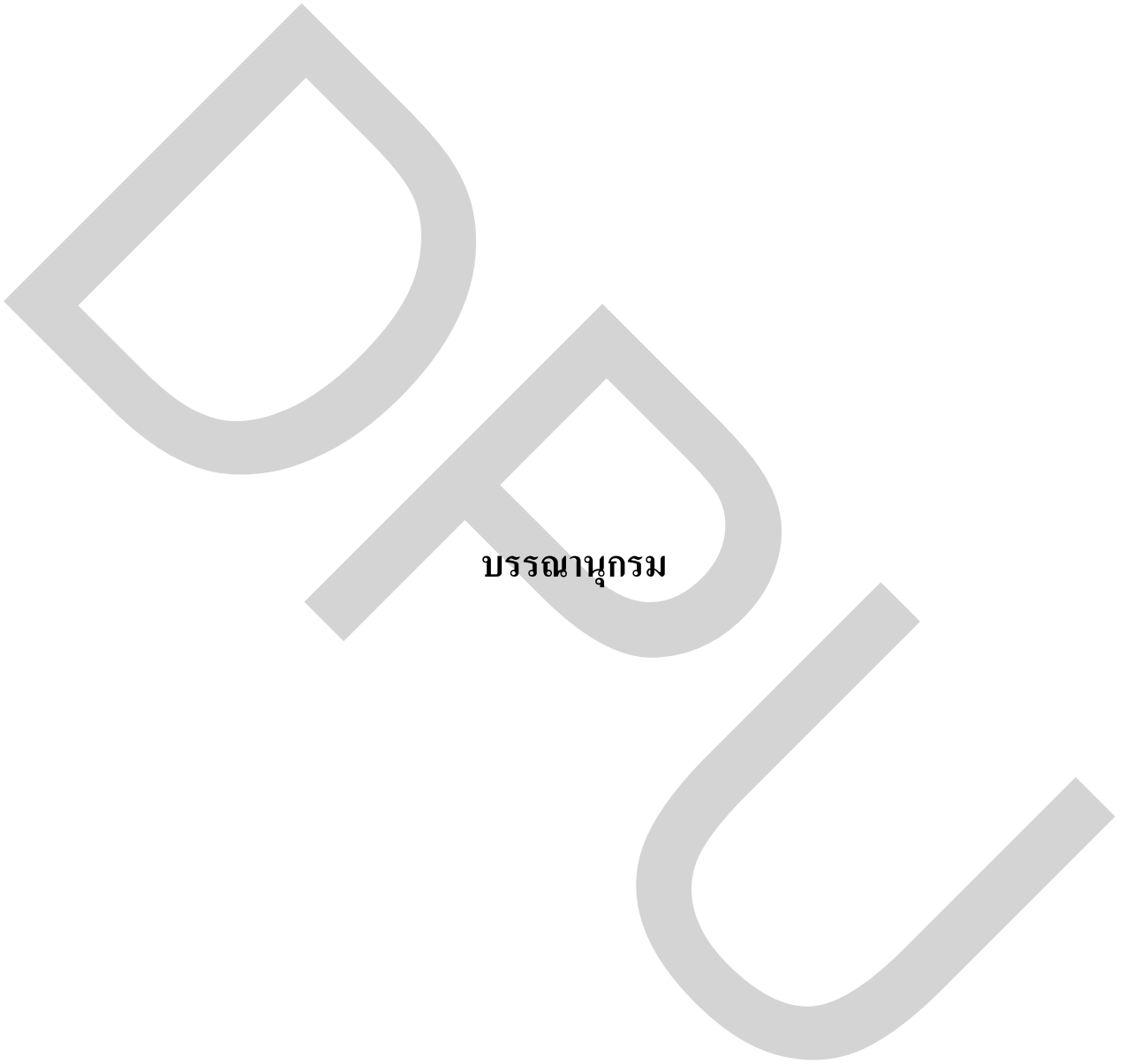
#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิธีปฏิบัติงานที่ดี (Best Practices) ของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดียเพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้การดำเนินงานของพนักงานหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดียเพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด สามารถพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของพนักงานหน้าร้านให้มีแนวปฏิบัติที่ดีได้ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเก็บข้อมูลจากพนักงานขายอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามผลการเผยแพร่การนำความรู้ไปใช้ ประสิทธิภาพและผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานขายหน้าร้าน โดยในการนำแนวทางต่างๆ ไปใช้ ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เช่น การจัดให้มีการแจกรางวัลแก่พนักงานดีเด่นที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านสินค้าพรีเมียมเพื่อใช้ในการจัดโปรโมชันต่างๆ

2. แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้สามารถไปปรับใช้กับร้านค้าอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เช่น ร้านหนังสือ เป็นต้น

3. แนวทางการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานที่มีหน้าที่อื่นๆ ได้ เช่น พนักงานส่งสินค้า เป็นต้น



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

ภาษาไทย

### หนังสือ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2547) รูปแบบระบบการจัดการและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม. ถ่ายสำเนา.

### วิทยานิพนธ์

พบสุข ชำของ. (2550). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม (Service Link) กรณีศึกษา ต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice): ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วม. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธาวิ ฐานกุล. (2551). แนวทางการสร้างความเป็นเลิศ (Best Practices) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการ : กรณีศึกษา เทศบาลนครยะลา และเทศบาลนครนนทบุรี. วิทยาปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัชชญาณ์ กลับกลาง. (2552). วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธีระพร आयวัฒน์ (2552). แนวปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก. ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) การศึกษารูปแบบการบริหาร ลักษณะองค์การและกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วารสารดำรงราชานุภาพ ปีที่ 5 ฉบับที่ 15 เดือนเมษายน – มิถุนายน 2548. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2555, จาก <http://www.stabundamrong.go.th/web/journal1.html>

ด  
ร  
ค  
น  
ว  
ก

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและผู้เชี่ยวชาญ  
ในการตรวจสอบความเชิงเนื้อหา

ตารางที่ 1 รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความ  
 เจริญเนื้อหา

ชื่อ – นามสกุล	บริษัท	ตำแหน่ง
คุณคฤดี อุตสาหกรรย์	มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด	SBU. Manager
คุณเขมชาติ วามนบุตร	มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด	SBU. Manager
คุณศิริวัฒน์ ท้าววิชัย	มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด	Sale SuperVisor
คุณปิยพงษ์ ศรีใส	มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด	Sale SuperVisor
คุณสุรสิทธิ์ พรหมดำ	มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด	Sale SuperVisor

หมายเหตุ \* หมายถึง เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

ภาคผนวก ข

กรอบแนวคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้าน  
ในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด

กรอบแนวคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของพนักงานหน้าร้าน  
ในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

1. มีวิธีเพิ่มยอดขายของร้าน/ลดค่าใช้จ่ายของร้านสาขาอย่างไร
2. มีวิธีการนำเสนอขายสินค้าอย่างไร
3. มีวิธีการจัดเรียงสินค้าอย่างไร
4. มีความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากน้อยแค่ไหน
5. วิธีใช้สื่อประชาสัมพันธ์โฆษณาสินค้าได้อย่างไร
6. คุณมีวิธีการให้บริการลูกค้าอย่างไร
7. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ามีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร



**ภาคผนวก ค**  
**รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์เชิงลึก**

## รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์เชิงลึก

การวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้า จำนวน 5 คน

- 1) คุณดฤดี อุตสาหกรีย์
- 2) คุณเขมชาติ วามนบุตร
- 3) คุณศิริวัฒน์ ทัพวิชัย
- 4) คุณปิยพงษ์ ศรีใส
- 5) คุณสุรสิทธิ์ พรหมดำ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 5 คน สามารถสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีเพิ่มยอดขายของร้าน/ลดค่าใช้จ่ายของร้านสาขา ผลการวิจัยพบว่าการเพิ่มยอดขายและลดค่าใช้จ่ายของร้านจะเริ่มตั้งแต่ 1) การเลือกสินค้าที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในร้าน เลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ดูกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังพอจะซื้อ 2) การจัดทำสื่อ โปร โหมชั่นและติดตั้งในจุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้เด่นชัด 3) บริษัทแม่ให้การสนับสนุนในการจัดกิจกรรม และสนับสนุนด้านของฟรีมีเยม 4) มีการตั้งเป้าหมายของยอดขายสินค้าในแต่ละเดือน

2. วิธีการนำเสนอขายสินค้า ผลการวิจัยพบว่าวิธีการนำเสนอขายสินค้านั้นจะมีการจัดหมวดหมู่สินค้าแบ่งตามประเภทของสินค้าให้เป็นระเบียบ มีการเสนอขายสินค้าตามกระแสที่เป็นที่นิยมในช่วงนั้นๆ เช่น ตามเทศกาลวันวาเลนไทน์ และมีการทำป้ายชื่อบอกประเภทสินค้าอย่างชัดเจน มีการโฆษณาสินค้าโดยใช้สื่อ POP

3. วิธีการจัดเรียงสินค้า ผลการวิจัยพบว่าวิธีการจัดเรียงสินค้าจะมีการแบ่งสินค้าตามประเภทของสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ มีการแบ่งชั้นวางสินค้าโดยให้สินค้าใหม่ๆ จัดวางอยู่ชั้นแรกสุดที่อยู่ใกล้จุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้เด่นชัด และหาสินค้าได้ง่าย

4. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าน้อยแค่ไหน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้ามากพอสมควร ต้องรู้เกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ของตัวสินค้า เพื่อที่จะให้ข้อมูลคำแนะนำตัวสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

5. วิธีใช้สื่อประชาสัมพันธ์โฆษณาสินค้า ผลการวิจัยพบว่าต้องมีการติดสื่อโฆษณาทั้งภายในและภายนอกร้าน ต้องติดในจุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้เด่นชัด เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าสนใจและเข้ามาใช้บริการกับทางร้าน

6. วิธีการให้บริการลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าพนักงานหน้าร้านมีการต้อนรับลูกค้าโดยการพูดคำ

พักท่ายต้อนรับลูกค้าที่เข้าร้าน ออกจากร้าน และคอยแนะนำให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลตัวสินค้า ที่ลูกค้าต้องการทราบ และจัดหาสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

7. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ามีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขปัญหาผลการวิจัย พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น 1) สินค้าสูญหายเกิดจากพนักงาน หรือ บุคคลภายนอก 2) สต็อกสินค้า เยอะเกิน ทำให้พนักงานจู้เกียจนับสต็อกสินค้าก็จะทำให้เกิดสินค้าสูญหายได้ 3) ปรับราคาสินค้า ลงไม่ทันคู่แข่ง เพราะทราบรายละเอียดช้ากว่าคู่แข่ง 4) คู่แข่งทางการตลาด ลูกค้ามีตัวเลือกมากขึ้น วิธีแก้ไขปัญหาคือ 5) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าน้อยทำให้แนะนำและบอกรายละเอียด ข้อมูลตัวสินค้าให้แก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง 1) มีการติดกล้องวงจรปิดภายในร้านค้าเพื่อป้องกันและ ตรวจจับสาเหตุที่สินค้าสูญหาย 2) ควบคุมแต่ละร้านสาขาว่าควรมีสต็อกเท่าไร และพนักงาน จัดเรียงนับสต็อกทุกวัน 3) ประสานงานกับฝ่ายออฟฟิตให้ส่งรายละเอียดเกี่ยวกับราคามาให้ทุก ครั้งเมื่อมีการปรับราคา 4) ตรวจสอบร้านคู่แข่งว่ามีอะไรใหม่ๆ ก็นำมาปรับกับร้านตัวเองให้ดีกว่าเดิม การที่จะดึงลูกค้าจากคู่แข่งเราจะต้องทำโปรโมชั่นที่ให้ลูกค้าได้มากกว่าและไม่เอา เปรียบลูกค้า 5) มีการอบรม Sales Present ให้กับ Super Visor เกี่ยวกับหนังสือใหม่และจะทำ การอบรมพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับหนังสือใหม่ มีการส่งรายละเอียดหนังสือใหม่ให้กับพนักงานทาง อีเมลล์ มีการทดสอบพนักงานโดยการสอบถามรายละเอียดหนังสือเมื่อไปตรวจที่หน้าร้านตลอดเวลา และพนักงานบางคนสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพนักงานแต่ละ คนถ้ามีประสบการณ์เยอะสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ถ้าพนักงานประสบการณ์น้อยถ้าเกิด ปัญหาขึ้นสามารถโทรสอบถามซูปเปอร์ไวเซอร์ได้โดยตรง



**ภาคผนวก ง**  
**แบบประเมินเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาการขาย**  
**และการให้บริการ**



**แบบประเมินเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาการขายและการให้บริการ**  
(กรณีศึกษาแนวปฏิบัติของพนักงานร้านในเครือ บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด)

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินสารนิพนธ์ชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาการขายและการให้บริการของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด และ เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการขายและการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเครือบริษัท มีเดีย เพลย์ อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของแต่ละร้านให้ไปในทิศทางเดียวกัน

2. แบบประเมินชุดนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ภูมิหลังของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพิ่ม

ประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางในการแก้ปัญหา และ

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3. การแสดงความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาการขายและการให้บริการของร้านในเครือ บริษัท มีเดีย โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ กำหนดค่าเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน

ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นๆ ในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

**ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลังของพนักงาน**

1.เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- 20-25 ปี
- 26-31 ปี
- 32 ปีขึ้นไป

3.ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1-2 ปี
- 3 ปีขึ้นไป

4.การศึกษา

- ต่ำกว่า ม.3
- ปวช. หรือ เทียบเท่า
- ปวส.
- ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาของบริษัท มีเดีย เพลย์

ตารางที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับแนวทางวิธีการเพิ่มยอดขาย

ลำดับ	รายการ	5	4	3	2	1
1	นำสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่าย พร้อมจัดวางสินค้าเต็มชั้นให้อยู่ในระดับสายตาของลูกค้า					
2	จัดวางสินค้าโดยแบ่งตามกลุ่มสินค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาสินค้าได้ง่าย					
3	ทำสื่อโปรโมทสินค้าใหม่และสินค้าโปรโมชันอื่นๆ และติดตั้งในจุดที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจนเพื่อดึงดูดลูกค้า					
4	ดูจากยอดจำหน่ายสินค้าของเดือนที่แล้วว่าสินค้าใดที่มียอดจำหน่ายเป็นจำนวนมาก และทำการเลือกสินค้าประเภทนั้นเข้ามาจำหน่ายในเดือนนี้					
5	ดูช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ แล้วทำโปรโมชันสินค้าให้สอดคล้องกับช่วงเทศกาลนั้นๆ					
6	เปรียบเทียบร้านคู่แข่งแล้วนำมาปรับปรุงร้านและสื่อโปรโมชันให้ดีขึ้น					

ตารางที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานในการขายสินค้าและบริการที่มีผลต่อยอดขาย

ลำดับ	รายการ	5	4	3	2	1
1	พนักงานรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า สามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
2	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้จากสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเพื่อนำมาแนะนำลูกค้าได้					
3	พนักงานเอาใจใส่รายละเอียดของลูกค้า จดจำชื่อและประเภทสินค้าที่ลูกค้าชอบได้และแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับลูกค้า					
4	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีกิริยาสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อย และพร้อมให้บริการลูกค้า					
5	พนักงานเข้าไปสอบถามความต้องการและแนะนำสินค้าโปรโมชั่นให้กับลูกค้า					

ตารางที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้า

ลำดับ	รายการ	5	4	3	2	1
1	มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเดือนละครั้งเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น					
2	มีการแชร์ข้อมูลรายละเอียดสินค้าใหม่ให้กับพนักงานโดยผ่านทางอีเมล					
3	หัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์					
4	มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการทำงานส่วนกลาง					

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางในการแก้ปัญหา และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

หมายเหตุ กรุณาตอบให้ครบถ้วนทุกคำถาม

1. ปัญหาที่ท่านพบ และแนวทางในการแก้ปัญหาหรือการปรับปรุงที่ท่านปฏิบัติ  
ปัญหา :

---

---

---

แนวทางในการแก้ปัญหาหรือการปรับปรุง

---

---

---

2. วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ท่านปฏิบัติ

---

---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประสบการณ์ทำงาน

ปี 2551

ปี 2552 - ปัจจุบัน

พัศตร์เพียงเพ็ญ ศรีมกรบุตร

เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

กราฟฟิคดีไซน์

บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตั้งอยู่ที่ 100/4 หมู่ 5 ต.ปากเกร็ด อ.ปากเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี 11120

เว็บกราฟฟิคดีไซน์

บริษัท บู้คพลัส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

กราฟฟิคดีไซน์

บริษัท มีเดีย เพลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด