**ห้วข้อสหกิจศึกษา** การอบรมขั้นตอนการบริการเพื่อลดข้อร้องเรียนของพนักงา น แผนกแคชเชียร์ บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาพัทยากลาง

**ชื่อนักศึกษา** นายฆีรวัฒน์ ประเสริฐไทย

**อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา** อาจารย์ปราณี เปียช้าง

**หลักสูตร** บริหารธุรกิจบัณฑิต

**สาขาวิชา** การตลาด

**พ.ศ** 2559

---

## บทคัดย่อ


จากการดำเนินโครงการเรื่อง การอบรมขั้นตอนการบริการเพื่อลดข้อร้องเรียนของพนักงาน แผนกแคชเชียร์บริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาพัทยากลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ( 1) เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจในนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐาน ตามบริษัทกำหนดในการให้บริการแบบบิ๊กซีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสูงสุด ( 2)เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติตามมาตรฐาน การส่งมอบบริการด้วยใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น (3)เพื่อสามารถแสดงพฤติกรรมการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีมาตรฐานจากสภาพของปัญหาพบการเกิด Case ลูกค้าร้องเรียนในปี 2558 ทั้งหมด 120 ครั้ง เฉลี่ย 10 ครั้งต่อเดือน บริษัทจึงมีนโยบาย ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จัดโครงการอบรมเพื่อทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติ งาน ให้แก่พนักงาน และ ให้พนักงานนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท โดยผู้ศึก ษาได้ดำเนินการอบรม 2 หลักสูตรคือ 1)หลักสูตรการบริการด้วยใจแบบบิ๊กซีซึ่งเป็นขั้นตอนการส่งมอบบริการด้วยใจ 4 ขั้นตอนให้กับลูกค้าได้แก่ 1.ยิ้มแย้มทักทาย 2. พูดคุยรับฟัง 3. แนะนำช่วยเหลือ 4. ส่งมอบและขอบคุณ 2) หลักสูตร 6 ขั้นตอน การเช็คบิล 1. กล่าวคำทักทายลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม 2.สอบถามบัตรสมาชิกจากลูกค้า ทุกครั้ง3.บอกจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระ 4. รับเงินมาจากลูกค้า และขานรับชัดเจน 5. ส่งมอบเงินทอน และกล่าวอย่างชัดเจน 6. สบตายกมือไหว้ และกล่าวขอบคุณลูกค้าทุกครั้งที่ยื่นใบเสร็จให้ลูกค้า


SPU CHONBURI

ผลจากการดำเนินการ พนักงานเข้าร่วมอบรมทั้ง 2 หลักสูตรเป็นพนักงานแคชเชียร์ จำนวน 21 คน มีการติดตามผลการฝึกอบรม จากการสังเกตุพฤติกรรม พบว่ามีพนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน จำนวน 16 คน และไม่ปฏิบัติจำนวน 5 คน จึงได้นำพนักงานมาทบทวนขั้นตอนการบริการใหม่ หลังจากนั้นได้มีการเฝ้าระวังการเกิดข้อร้องเรียน เพื่อหาข้อแก้ไขและปรับปรุงในการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

สรุปผลการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน พบว่า ก่อนการอบรมมีข้อร้องเรียนในเดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 10 เคส หลังการอบรมมีข้อร้องเรียนในเดือนเมษายน จำนวน 6 เคส และเดือนพฤษภาคม จำนวน 4 เคส โดยมีการร้องเรียนลดลงตามลำดับ อีกทั้งยังช่วยทำให้พนักงานทำการเช็คบิลได้อย่างรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

SPU CHONBURI