

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยตรวจสอบยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทดลองใช้ไปแล้วตั้งแต่เดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนธันวาคม 2547 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร และทำการรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยการตรวจสอบยุทธศาสตร์ ดังนี้

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนา

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการระบุปัญหาเป้า

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์

ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของหน่วยระบบทำงานของยุทธศาสตร์

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรในบริบท

ผลของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้าน

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนา

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนาจากบันทึกการประชุมของร้านเมื่อเดือนมีนาคม 2547 พบว่า จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ในช่วง 3 เดือนย้อนหลังระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 มีจำนวนดังนี้คือ ในเดือนธันวาคม 2546 มีผู้เข้าใช้บริการ 64 คน เดือนมกราคม 2547 มีผู้เข้าใช้บริการ 70 คน เดือนกุมภาพันธ์ 2547 มีผู้เข้าใช้บริการ 113 คน แต่โดยเฉลี่ยแล้วมีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 82 คน ต่อเดือนซึ่งยังเป็นจำนวนที่น้อยทำให้มีรายได้น้อย ถ้าหากว่าในเดือนต่อไปจำนวนลูกค้าไม่เพิ่มขึ้นจะทำให้ทางร้านพบกับปัญหาการขาดทุน และอาจจะต้องหยุดทำกิจการ จึงได้มีการประชุมเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้กิจการสามารถดำเนินการได้ต่อไป ผู้วิจัยได้ใช้โครงสร้างทางความคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของศาสตราจารย์ ดร. เฉลียว บุรีภักดิ์ (แผนภาพที่ 1 บทที่ 1) มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนาสามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้

ปัญหาทุกขัรือน ได้แก่ จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทยน้อย

ปัญหาปัจจัย ได้แก่ พนักงานขาดทักษะความชำนาญงาน และขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี

ปัญหาสืบเนื่อง ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

ผลจากการตรวจสอบการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนา พบว่า มีความเหมาะสม เนื่องจากในเดือนมีนาคม 2547 เจ้าของกิจการ พนักงานในร้าน และผู้วิจัย ได้ร่วมกันประชุมเพื่อปรึกษาหารือถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทยน้อย ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย โดยร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์และข้อได้เปรียบเสียเปรียบของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ข้อเด่น ข้อด้อย โอกาสและข้อจำกัดดังนี้

ข้อเด่น (Strengths)

1. ทำเลที่ตั้งของร้านหัตถศิลป์ไทยอยู่ในเมืองสมุทรสาคร
2. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้กับลูกค้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสมุนไพร

ข้อด้อย (Weaknesses)

1. พนักงานยังขาดทักษะ ความชำนาญในงาน
2. ร้านหัตถศิลป์ไทยยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
3. ขาดการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ดี

โอกาส (Opportunities)

1. ปัจจุบันประชาชนนิยมการนวดแผนไทยกันมากขึ้น
2. ร้านหัตถศิลป์ไทยตั้งอยู่ในตัวเมืองทำให้สามารถสร้างลูกค้าประจำได้ง่าย
3. บริเวณใกล้เคียงมีสถานที่ราชการและร้านค้าตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก

ข้อจำกัด (Threats)

1. ที่จอดรถมีน้อย
2. ถนนบริเวณหน้าร้านแคบ
3. ในช่วงฤดูฝนถนนบริเวณหน้าร้านน้ำท่วมทุกปี

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ SWOT Analysis ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ควรแก้การนำมาพัฒนา ผลการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพัฒนาของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร มีความเหมาะสม

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการระบุปัญหาเป้า

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมของการระบุปัญหาเป้าหมายจากบันทึกผลการประชุมของ
 านและจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของร้านหัตถศิลป์ไทย
 ังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ตั้งแต่ร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร เปิดดำเนินกิจการมาเป็นเวลา
 เดือน มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อย ทำให้มีผลกับรายได้ของกิจการ คือ รายได้น้อย
 ละจากผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของร้านโดยการใช้ SWOT Analysis ผู้วิจัยได้เลือกปัญหาเป้า
 ะขาดการส่งเสริมการตลาดทำให้ลูกค้าน้อย

ผลจากการตรวจสอบวิเคราะห์ปัญหาเป้า พบว่า มีความถูกต้องเหมาะสม เนื่องจาก
 ูวิจัย เจ้าของกิจการ และพนักงานในร้านได้ร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและได้เลือก
 ะปัญหาเป้าที่สำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูล เกี่ยวกับความเหมาะสม ของการกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์
 พบว่า ภายหลังจากที่ได้มีการร่วมประชุมกันระหว่างเจ้าของกิจการ พนักงานและผู้วิจัย โดยร่วมกันวิเคราะห์
 WOT Analysis ของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา
 ะขาดการส่งเสริมการตลาดสำหรับเป้าหมายของการส่งเสริมการตลาด ทางร้านกำหนดไว้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

- 1) จำนวนผู้เข้าใช้บริการที่ร้านเพิ่มขึ้น
- 2) รายได้ของร้านเพิ่มขึ้น

การดำเนินยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย
 ระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึงธันวาคม 2547 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบบันทึกลูกค้าที่มาใช้บริการ
 และแบบบันทึกรายรับ รายจ่ายของร้าน พบข้อมูลดังนี้

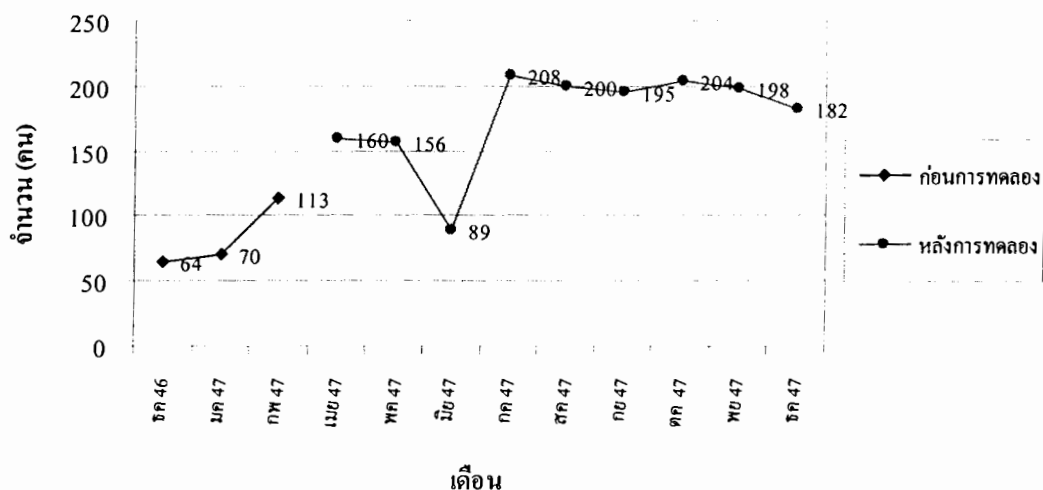
1. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย พบว่า ยุทธศาสตร์สามารถทำให้ลูกค้า
 ของกิจการเพิ่มขึ้น โดยดูได้จากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านก่อนการใช้ยุทธศาสตร์ในระหว่าง
 เดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 และระหว่างการใช้ยุทธศาสตร์ในเดือนเมษายน 2547
 ถึงเดือนธันวาคม 2547 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนลูกค้าก่อนและระหว่างทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มาใช้บริการ		จำนวน (คน)
ก่อนการทดลอง		
ธันวาคม	2546	64
มกราคม	2547	70
กุมภาพันธ์	2547	113
รวมเฉลี่ย		82
ระหว่างการทดลอง		
เมษายน	2547	160
พฤษภาคม	2547	156
มิถุนายน	2547	89
กรกฎาคม	2547	208
สิงหาคม	2547	200
กันยายน	2547	195
ตุลาคม	2547	204
พฤศจิกายน	2547	198
ธันวาคม	2547	182
รวมเฉลี่ย		177

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด เฉลี่ยเดือนละ 82 คน สำหรับในช่วงระหว่างการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด มีลูกค้าที่มาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 177 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการแสดงเป็นกราฟ ดังนี้

ภาพที่ 8 กราฟแสดงจำนวนลูกค้าก่อนการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 และระหว่างทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนธันวาคม 2547



จากภาพที่ 8 แสดงให้เห็นเส้นกราฟในช่วงระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด สูงกว่าก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด อย่างเห็นได้ชัดจนค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้เข้าใช้บริการระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด เท่ากับ 177 คนต่อเดือน ส่วนเดือนมิถุนายน 2547 จำนวนผู้เข้าใช้บริการน้อยกว่าทุกเดือนเนื่องจากทางร้านหัตถศิลป์ไทย ได้มีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการนวดแผนไทยเป็นการอบรมภายใน โดยเจ้าของกิจการเป็นเวลา 1 สัปดาห์ ในช่วงระยะเวลา 15.00 ถึง 17.00 น. สำหรับค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้เข้าใช้บริการก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด เท่ากับ 82 คนต่อเดือน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการก่อนและระหว่างการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด

ผู้เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	χ^2
ก่อนการทดลอง	82	38.08*
ระหว่างการทดลอง	177	

P* < 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย ก่อนและระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจำนวนผู้เข้าใช้บริการในระหว่างการทดลองสูงกว่าจำนวนผู้เข้าใช้บริการก่อนการทดลอง

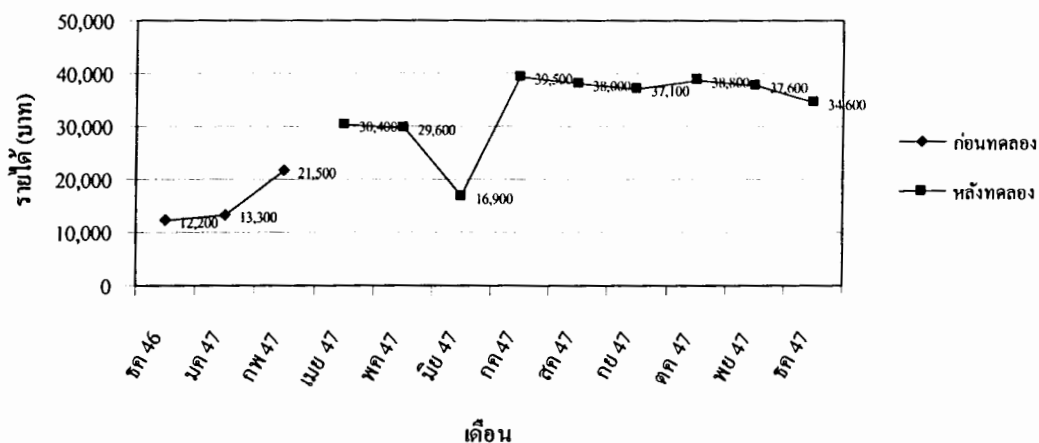
2. รายได้ของร้านหัตถศิลป์ไทย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวนรายได้จากบันทึกรายรับรายจ่ายของร้าน พบว่า จำนวนรายได้ของร้านก่อนที่มีการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด ระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 และหลังจากการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด ระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนธันวาคม 2547 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนรายได้ก่อนและระหว่างทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด

รายได้		จำนวน (บาท)
ก่อนการทดลอง		
ธันวาคม	2546	12,200
มกราคม	2547	13,300
กุมภาพันธ์	2547	21,500
รวมเฉลี่ย		15,666.67
ระหว่างการทดลอง		
เมษายน	2547	30,400
พฤษภาคม	2547	29,600
มิถุนายน	2547	16,900
กรกฎาคม	2547	39,500
สิงหาคม	2547	38,000
กันยายน	2547	37,100
ตุลาคม	2547	38,800
พฤศจิกายน	2547	37,600
ธันวาคม	2547	34,600
รวมเฉลี่ย		33,611.11

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า จำนวนรายได้ก่อนการทดลองยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด เฉลี่ยเดือนละ 15,666.67 บาท สำหรับในช่วงระหว่างการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด มีจำนวน รายได้เฉลี่ยเดือนละ 33,611.11 บาท ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนรายได้แสดงเป็นกราฟ ดังนี้

ภาพที่ 9 กราฟแสดงจำนวนรายได้ก่อนการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547 และระหว่างทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนธันวาคม 2547



จากภาพที่ 9 แสดงให้เห็นเส้นกราฟในช่วงระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด สูงกว่าก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด อย่างเห็นได้ชัดจนค่าเฉลี่ยของรายได้ระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเท่ากับ 33,611.11 บาทต่อเดือน ส่วนเดือนมิถุนายน 2547 จำนวนรายได้ของกิจการน้อยกว่าทุกเดือน เนื่องจากทางร้านหัตถศิลป์ไทยได้มีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการนวดแผนไทยเป็นการอบรมภายในโดยเจ้าของกิจการเป็นเวลา 1 สัปดาห์ ในช่วงระยะเวลา 15.00 ถึง 17.00 น. สำหรับค่าเฉลี่ยของรายได้ก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเท่ากับ 15,666.67 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายได้ของร้านก่อนและระหว่างการใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด

รายได้	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการทดลอง	15,666.67	5,081.67	4.732*
ระหว่างการทดลอง	33,611.11	7,207.54	

$P^* < 0.05$

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่ารายได้ของร้านหัตถศิลป์ไทย ก่อนและระหว่างการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายได้ของร้านในระหว่างการทดลองสูงกว่ารายได้ก่อนการทดลอง

ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของหน่วยระบบทำงานของยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยหน่วยระบบทำงาน 2 หน่วยระบบทำงาน ดังนี้

หน่วยระบบทำงานที่ 1 การส่งเสริมการตลาด

หน่วยระบบทำงานที่ 2 การบริการที่สร้างความประทับใจ

1. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของหน่วยระบบทำงานที่ 1 ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด

1.1 ผลผลิตของหน่วยระบบที่ 1 ได้แก่

1.1.1 ลูกค้ารับรู้และเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลจากแบบบันทึกลูกค้าที่มาใช้บริการ และแบบสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย มีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยเดือนละ 177 คนต่อเดือน และผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 51.0 รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการจากเพื่อนหรือคนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาร้อยละ 21.6 รับรู้ข้อมูลจากการสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง และร้อยละ 14.5 รับรู้ข้อมูลจากแผ่นพับ ตามลำดับ

1.1.2 พนักงานมีทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พบว่า ทางร้านหัตถศิลป์ไทย ได้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเป็นการอบรมที่จัดขึ้นเองภายในร้าน เมื่อเดือนมิถุนายน 2547 เป็นการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการนวดแผนไทย โดยเจ้าของกิจการ และได้ส่งพนักงานไปอบรมนอกสถานที่เมื่อเดือนสิงหาคม 2547 ส่งพนักงานไปฝึกหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาการนวดเท้าเพื่อสุขภาพที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน

จังหวัดสมุทรสาคร เดือนกันยายน 2547 ส่งพนักงานไปอบรมนวดเท้าเพื่อสุขภาพ ที่สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร และเดือนตุลาคม 2547 ส่งพนักงานไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพการแพทย์แผนไทย ประเภทการนวดแผนไทย ระดับ 1 (ขั้นต้น) ทดสอบโดยศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร จากการที่ได้ส่งพนักงานไปอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในงาน พบว่าพนักงานที่ส่งไปอบรมได้รับใบรับรองผ่านการฝึกยกระดับฝีมือ ได้รับใบรับรองในการทดสอบมาตรฐานฝีมือ และได้รับใบรับรองในการเข้ารับการฝึกอบรม

1.2 กระบวนการส่งเสริมการตลาด ได้แก่

1.2.1 กระบวนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงาน เกี่ยวกับกระบวนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนพฤษภาคม 2547 ทางร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้วยวิธีการแจกแผ่นพับแนบไปกับหนังสือพิมพ์โดยจ้างร้านขายหนังสือให้ทำการแนบแผ่นพับไปพร้อมกับหนังสือพิมพ์ที่ทำการขายให้กับลูกค้ารวมถึงหนังสือพิมพ์ที่นำไปส่งตามบ้านและสำนักงาน อีกทั้งยังจ้างบุรุษไปรษณีย์แจกแผ่นพับตามบ้านในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งมีการแจกแผ่นพับให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในร้านเพื่อให้นำไปแจกให้กับคนรู้จัก

1.2.2 กระบวนการอบรมพนักงาน ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ เกี่ยวกับกระบวนการอบรม พบว่า ทางร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร มีการจัดอบรมให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการอบรมที่จัดขึ้นเองภายในร้าน และการส่งพนักงานไปอบรมนอกสถานที่ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญให้กับพนักงาน การจัดอบรมให้กับพนักงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เดือนมิถุนายน 2547 อบรมพนักงานเกี่ยวกับการนวดแผนไทย โดยเจ้าของกิจการ

เดือนสิงหาคม 2547 ส่งพนักงานไปฝึกหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือสาขาการนวดเพื่อสุขภาพ ที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

เดือนกันยายน 2547 ส่งพนักงานไปอบรมการนวดเท้าเพื่อสุขภาพ ที่สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

เดือนตุลาคม 2547 ส่งพนักงานไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพการแพทย์แผนไทย ประเภทการนวดแผนไทย ระดับ 1 (ขั้นต้น) ทดสอบโดยศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

1.2.3 กระบวนการส่งเสริมการขาย ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย พบว่า ทางร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการส่งเสริมการขายโดยใช้วิธีการขายคอร์ส ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

- 1) นวดเท้า 10 ครั้ง ราคา 1,800 บาท แถม 1 ครั้ง
- 2) นวดตัว 10 ครั้ง ราคา 2,000 บาท แถม 1 ครั้ง
- 3) นวดน้ำมัน 10 ครั้ง ราคา 4,000 บาท แถม 1 ครั้ง
- 4) นวดสลายไขมัน 10 ครั้ง ราคา 1,500 บาท แถม 1 ครั้ง

1.3 ปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบทำงานที่ 1 การส่งเสริมการตลาด

1.3.1 เจ้าของกิจการ เป็นผู้ดำเนินกิจการของร้าน

1.3.2 พนักงานในร้าน เป็นผู้ให้บริการนวดที่ร้านจำนวน 2 คน

1.3.3 แผ่นพับ เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร้าน

1.3.4 สถานที่อบรม ได้แก่ สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร, ร้านหัตถศิลป์ไทย

,ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร

1.3.5 ระยะเวลาอบรม เป็นไปตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข

1.3.6 เอกสารการอบรม ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบการอบรมการนวดแผนไทย

1.3.7 งบประมาณที่ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการอบรมพนักงาน

เป็นจำนวน 5,000 บาท

2. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของหน่วยระบบทำงานที่ 2 ได้แก่ การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ

2.1 ผลผลิตของหน่วยระบบที่ 2 ได้แก่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ โดยการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เคยมาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย ระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึงเดือนธันวาคม 2547 จำนวน 310 คนพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการของร้านในระดับมาก

2.2 กระบวนการบริการที่ดี ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ โดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการบริการ พบว่า การบริการที่สร้างความประทับใจเป็นการสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทยทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกลอยลางที่จะกลับมาใช้บริการอีก โดยทางร้านหัตถศิลป์ไทยมีการจัดเตรียมการบริการไว้ให้ลูกค้าดังนี้ คือ ได้มีการจัดเตรียมชุดไว้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการนวด มีตู้ล็อกเกอร์ไว้สำหรับเก็บสิ่งของต่างๆ ของลูกค้าที่มาใช้บริการนวด สถานที่นวดติดแอร์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความสะอาดเช่น ชุดสำหรับผู้ที่มาใช้บริการนวด ที่นอนสำหรับนวดตัว เตียงสำหรับนวดเท้า สถานที่ต่างๆ ภายในร้านมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เช่น ห้องอบสมุนไพร ห้องน้ำ มีเครื่องดื่มสมุนไพรบริการหลังการนวด มีที่นั่งสำหรับผู้ที่มารอ มีนิตยสาร หนังสือ ทีวี และเครื่องดื่มไว้บริการสำหรับลูกค้าที่นั่งรอ พนักงานในร้านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์

ที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และทุกครั้งที่มีลูกค้าเข้ามาในร้านพนักงานจะต้องกล่าวคำว่า สวัสดี กับลูกค้า และกล่าวว่า ขอบคุณ ทุกครั้งที่ลูกค้าจะกลับ

2.3 ปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบทำงานที่ 2 การบริการที่สร้างความประทับใจ

2.3.1 ลูกค้าเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านระหว่างเดือนเมษายน 2547 ถึง

เดือนธันวาคม 2547

2.3.2 พนักงานในร้าน เป็นผู้ให้บริการนวดที่ร้านจำนวน 2 คน

2.3.3 อุปกรณ์การบริการ ประกอบด้วย ชุดสำหรับลูกค้า คู่มือคเกอร์ ที่นอน สำหรับนวดตัว เตียงสำหรับนวดเท้าเครื่องคัมสมุนไพร หนังสือ นิตยสาร ที่นั่งสำหรับผู้ที่มารอ ฯลฯ

2.3.4 ร้านหัตถศิลป์ไทย สถานที่ดำเนินการบริการที่สร้างความประทับใจ

ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพของหน่วยระบบทำงานของยุทธศาสตร์ทั้ง 2 หน่วยระบบ พบว่า หน่วยระบบทำงานทั้ง 2 หน่วยระบบมีการจัดสรรปัจจัยนำเข้าเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการต่างๆ ในแต่ละหน่วยระบบทำงาน และกระบวนการในแต่ละหน่วยระบบทำงานสามารถดำเนินการก่อให้เกิดผลผลิตที่ดี

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรในบริบท

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของทรัพยากรในบริบทที่ใช้ในยุทธศาสตร์ การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของทรัพยากรในบริบทที่ใช้ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาด

ทรัพยากรในบริบท	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรในบริบท
1. เจ้าของกิจการ	มีความเหมาะสม เพราะเจ้าของกิจการ คือ คุณจิรนนท์ พงษ์ پاکเพียร เป็นผู้ดำเนินกิจการและดูแลร้าน มีความรู้และประสบการณ์ในงาน มีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาร้านของตนเองอยู่ตลอดเวลา ได้อบรมพนักงานแบบถูกต้องตามกฎหมายกระทรวงสาธารณสุข และมีการอบรมพัฒนาฝีมือพนักงานอยู่เป็นประจำ และมีความเอาใจใส่พนักงานในร้าน
2. พนักงานในร้าน	มีความเหมาะสม เพราะพนักงานได้ผ่านการอบรมขั้นต้นมาบ้างแล้ว และได้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีทักษะความชำนาญมากขึ้น
3. แผ่นพับ	มีความเหมาะสม เพราะมีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการที่มีในร้านหัตถศิลป์ไทย มีภาพประกอบและใช้ข้อความกะทัดรัด
4. สถานที่จัดอบรม	มีความเหมาะสม เพราะใช้สถานที่ที่อยู่ในตัวจังหวัด ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครและที่ร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ทำให้ผู้ที่ไปอบรมไม่เสียเวลาในการเดินทาง
5. ระยะเวลาการอบรม	มีความเหมาะสม เพราะเป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข
6. เอกสารการอบรม	มีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ในการอบรม
7. ลูกค้า	มีความเหมาะสม เพราะลูกค้าส่วนมากอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานบริการ
8. อุปกรณ์การบริการ	มีความเหมาะสม เพราะเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินกิจการของร้านหัตถศิลป์ไทย มีความสะดวกและได้มาตรฐาน
9. ร้านหัตถศิลป์ไทย	มีความเหมาะสม เพราะเป็นสถานที่ที่อยู่ในชุมชนสะดวกต่อการมาใช้บริการ และใช้สำหรับดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของร้าน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทรัพยากรในบริบท	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรในบริบท
10. งบประมาณ	มีความเหมาะสม เพราะนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการส่งพนักงานไปอบรมและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้งบประมาณในการส่งเสริมการตลาดเป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรในบริบท พบว่า การจัดสรรทรัพยากรในบริบทเพื่อนำมาใช้ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร มีความเหมาะสม เพราะการใช้ทรัพยากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีความคุ้มค่าอย่างยิ่ง เนื่องจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย และรายได้ของกิจการเพิ่มขึ้น สรุปได้ว่า การใช้ทรัพยากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสมและคุ้มค่า เนื่องจากทรัพยากรที่นำมาใช้ส่วนมากนำมาจากบริบทภายในจังหวัดสมุทรสาคร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากหน่วยระบบต่างๆ ก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินกิจการของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร

ผลของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของร้าน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	237	76.5
ชาย	73	23.5
รวม	310	100
สถานภาพ		
สมรส	157	50.6
โสด	145	46.8
หย่า	8	2.6
รวม	310	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.3
20-29 ปี	65	21.0
30-39 ปี	127	41.0
40-49 ปี	82	26.5
50 ปีขึ้นไป	32	10.3
รวม	310	100
อาชีพ		
ค้าขาย	111	35.8
ธุรกิจส่วนตัว	69	22.3
พนักงานบริษัทเอกชน	49	15.8
รับจ้าง	45	14.5
แม่บ้าน	17	5.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	4.8
อื่นๆ	4	1.3
รวม	310	100

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
รายได้		
5,000–15,000 บาท	134	43.2
15,001-25,000 บาท	94	30.3
25,001–35,000 บาท	59	19.0
35,001 ขึ้นไป	23	7.4
รวม	310	100
การศึกษา		
ประถม 6 หรือต่ำกว่า	41	13.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	12.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	43	13.9
อาชีวศึกษา	61	19.7
ปริญญาตรี	123	39.7
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.3
รวม	310	100

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.5 เป็นผู้หญิง และร้อยละ 23.5 เป็นผู้ชาย ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.6 สมรสแล้ว รองลงมาร้อยละ 46.8 มีสถานภาพโสด ช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.0 มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี รองลงมาร้อยละ 26.5 มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.8 มีอาชีพค้าขาย รองลงมาร้อยละ 22.3 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.2 มีรายได้ในช่วง 5,000-15,000 บาท รองลงมาร้อยละ 30.3 มีรายได้ในช่วง 15,001-25,000 บาท ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 19.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับอาชีวศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	47	15.2
4-6 ครั้ง	118	38.1
มากกว่า 6 ครั้ง	145	46.8
รวม	310	100

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 38.1 มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง และร้อยละ 15.2 มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
เพื่อนหรือคนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ	158	51.0
การสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง	67	21.6
แผ่นพับ	45	14.5
ผ่านมาเห็นป้ายหน้าร้าน	40	12.9
รวม	310	100

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.0 ทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาร้อยละ 21.6 สอบถามข้อมูลด้วยตนเองร้อยละ 14.5 ทราบจากแผ่นพับ และร้อยละ 12.9 ผ่านมาเห็นป้ายหน้าร้าน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามการซื้อคอร์สการนวด

การซื้อคอร์ส	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
ไม่เคย	268	86.5
เคย	42	13.5
รวม	310	100

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าของร้านหัตถศิลป์ไทย จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.5 ไม่เคยซื้อคอร์สการนวด และร้อยละ 13.5 เคยซื้อคอร์สการนวด

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการ	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียด	223	71.9
ได้รับข้อมูลการบริการที่ดีจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	47	15.2
ประทับใจในการบริการ	20	6.5
สนใจในโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	13	4.2
ผ่านมาโดยบังเอิญ	7	2.3
รวม	310	100

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.9 ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียด รองลงมาร้อยละ 15.2 ได้รับข้อมูลการบริการที่ดีจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 6.5 ประทับใจในการบริการ ร้อยละ 2.3 สนใจในโฆษณาประชาสัมพันธ์ และร้อยละ 2.3 ผ่านมาโดยบังเอิญ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามความคิดเห็นในการใช้บริการครั้งต่อไป

ความคิดเห็นการให้บริการครั้งต่อไป	จำนวน (n = 310)	ร้อยละ
กลับมาใช้บริการอีก	150	48.4
กลับมาใช้บริการและแนะนำเพื่อน/คนรู้จักมาใช้บริการ	140	45.2
ไม่แน่ใจ	19	6.1
ไม่กลับมาอีก	1	0.3
รวม	310	100

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในการใช้บริการครั้งต่อไป ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.4 จะกลับมาใช้บริการอีก รองลงมา ร้อยละ 45.2 จะกลับมาใช้บริการและแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักมาใช้บริการ ร้อยละ 6.1 ไม่แน่ใจในการกลับมาใช้บริการ และร้อยละ 0.3 ไม่กลับมาใช้บริการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อด้านการบริการจำแนกรายข้อ

ความพึงพอใจในด้านการบริการ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ
ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้	4.30	0.54	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.50	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการนวด	4.00	0.57	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการนวด	3.98	0.58	มาก
ราคาค่าบริการ	3.92	0.60	มาก
รวมความพึงพอใจด้านการบริการ	4.09	0.37	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการบริการของร้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อด้านพฤติกรรมพนักงานจำแนกรายข้อ

ความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมพนักงาน	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ
การนัดของพนักงาน	4.47	0.53	มาก
การพูดคุยของพนักงาน	4.15	0.45	มาก
การต้อนรับของพนักงาน	4.12	0.44	มาก
ความสุภาพของพนักงาน	4.08	0.45	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	3.97	0.50	มาก
รวมความพึงพอใจในด้านพนักงาน	4.15	0.35	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อด้านสถานที่ จำแนกรายข้อ

ความพึงพอใจในด้านสถานที่	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ
ความสะอาดของสถานที่	4.16	0.49	มาก
อุณหภูมิภายในร้าน	4.06	0.59	มาก
กลิ่นในร้าน	4.04	0.47	มาก
บรรยากาศในการตกแต่งร้าน	3.96	0.50	มาก
ที่จอดรถ	3.17	0.66	ปานกลาง
รวมความพึงพอใจในด้านสถานที่	3.87	0.33	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสถานที่ของร้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านสถานที่จอดรถลูกค้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ
ด้านพฤติกรรมพนักงาน	4.15	0.35	มาก
ด้านบริการ	4.09	0.36	มาก
ด้านสถานที่	3.87	0.33	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.27	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของร้านหัตถศิลป์ไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมกรบริการพนักงาน รองลงมา คือ ด้านการบริการและด้านสถานที่ของร้านหัตถศิลป์ไทย