

**แนวทางการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี  
อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ**  
**APPROACHES OF SERVICES AND SALES DEVELOPMENT OF LP STORE OF  
BAMNET NARONG, CHAIYAPHUM**

กมลวรรณ จำเริญ <sup>1</sup>  
สุวัฒน์ จิตต์ปราณชัย <sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี และเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าในการซื้อสินค้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬา รวมทั้งเพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciate Inquiry) และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกตการณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้ผลการศึกษาเป็นโครงการที่จะนำมาปฏิบัติเพื่อพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี รวมทั้งสิ้น 7 โครงการ ซึ่งมีทั้งโครงการที่ปฏิบัติได้จริง และยังไม่สามารถปฏิบัติได้ เนื่องจากขาดความพร้อมในด้านการบริหารจัดการ และมีบางโครงการที่คาดว่าจะยุติลง เนื่องจากคำนึงถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเมื่อทำการประเมินผลภาพรวม โดยใช้เครื่องมือดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPI) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ประเมินจากการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าเก่าและการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น 128 ราย และร้านแอลพีมีบริการเพิ่มขึ้น

**คำสำคัญ :** การบริการ การขาย ประสบการณ์เชิงบวก สุนทรียสาธก

**Abstract**

This study was about the approaches of Services and Sales development of LP Store of Bamnet Narong District, Chaiyaphum Province. This qualitative and operation research were to develop a better LP store's services and sales and determine the way to impress customers when buying products and make them come back again. By applying the concept of Appreciate Inquiry which have positive questions, to find out good answers and planned projects from finding results to achieve objectives. The study was carried out from the procedure by designing a project from the brainstorming of all employees in the store and designed from the process of Appreciate Inquiry in total 7 projects. Which are practical projects and unpractical projects due to the lack of availability in management and there will be some projects that are expected to be end. The result was founded the customers are impress and increase 128 persons and LP store have more services.

**Keywords :** Services, Sales, Positive experience, Appreciate Inquir

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

มีการคาดการณ์จากนักวิเคราะห์ธุรกิจว่า ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าชุดกีฬาที่มีแนวโน้มการเติบโตที่ดี และมีความต้องการเสื้อผ้าในประเทศเพิ่มมากขึ้นนับตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มของไทย ประกอบกับแบรนด์ชุดกีฬาระดับโลก ใช้ฟรีเซนเตอร์เป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป จึงเพิ่มมูลค่าให้ชุดกีฬาเป็นสินค้าแฟชั่นติดตลาด และเป็นเหตุผลในการเลือกซื้อชุดกีฬาของผู้บริโภคบางส่วนด้วย [1] ส่วนธุรกิจเสื้อผ้านักเรียน ถือเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นต้องใช้ และเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการสำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายในช่วงเปิดเทอมของผู้ปกครอง พบว่า มีค่าใช้จ่ายโดยรวมในช่วงเปิดเทอมปีนี้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วร้อยละ 33.1 โดยใช้จ่ายเพื่อซื้อชุดนักเรียนร้อยละ 55.1 [2] ซึ่งร้านแอลพี เป็นร้านหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจประเภทค้าปลีกเสื้อผ้าสำเร็จรูป ชุดนักเรียน ชุดกีฬา และสินค้าเบ็ดเตล็ดหลายรายการ เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 รวมระยะเวลาเปิดกิจการยาวนานกว่า 43 ปี แต่ถึงแม้ว่าร้านแอลพีจะดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน แต่ยังใช้วิธีการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมอยู่ คือบริหารแบบระบบครอบครัว ไม่มีการแบ่งขอบเขตหน้าที่ให้ชัดเจน และมีการพัฒนาเติบโตน้อยมาก ดังนั้นร้านแอลพีจึงต้องการจะพัฒนาการบริการและการขายให้เหนือกว่าคู่แข่งในอุตสาหกรรมพื้นที่ อ.บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ ประกอบกับได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและโอกาสด้านขยายตัวของธุรกิจเสื้อผ้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬาที่กำลังเติบโต จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาการบริการและการขายของร้าน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้าน จนเป็นร้านที่ลูกค้านึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อต้องการจะซื้อเสื้อผ้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬา รวมทั้งเพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบันอีกด้วย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี
2. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าในการซื้อสินค้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬา
3. เพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานการทดลองปฏิบัติจริง เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี ด้วยการนำกระบวนการทางสุนทรียสาธก โดยใช้ทฤษฎี 4D Model มาประยุกต์ใช้ ร่วมกับทฤษฎีต่างๆ มุ่งทำการศึกษาโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา มีวิธีการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตการศึกษา

**ด้านเนื้อหา** ทำการศึกษาเฉพาะแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์ตามกระบวนการสุนทรียสาธก

**ด้านหน่วยวิเคราะห์** แบ่งออกเป็น

1. หน่วยวิเคราะห์แบบเจาะจง จำนวน 3 คน
2. หน่วยวิเคราะห์แบบบังเอิญ จำนวน 45 คน ประกอบด้วยลูกค้าร้านแอลพี และร้านคู่แข่งทั้ง 2

ร้าน ร้านละ 15 คน

**ด้านสถานที่** ทำการศึกษาร้านค้าที่ขายสินค้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬา ในเขตอำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ด้านเวลา ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผล ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2558

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ใช้การสัมภาษณ์ลูกค้าร้านแอลพีและร้านคู่แข่ง โดยการตั้งคำถามเชิงบวกตามหลักการของทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ที่ว่า “ทำไมท่านถึงมาซื้อสินค้าร้านนี้” จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจุดร่วม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาเพื่อหาจุดโดดเด่น และจัดทำเป็นโครงการในการพัฒนาการบริการและการขายของร้านแอลพี

3.2 ใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) ในการประเมินความสำเร็จของแต่ละโครงการ

3.3 ตารางแผนการปฏิบัติงานร้านแอลพี เป็นการระดมความคิดร่วมกันเพื่อวางแผนกลยุทธ์ โดยจัดทำเป็นโครงการเพื่อพัฒนาการให้บริการและการขายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้าน และทำการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีโครงการที่ปฏิบัติ ดังตารางที่ 1

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมการการสังเกต และวิเคราะห์ข้อมูลผ่านหลักการและทฤษฎีต่างๆ ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริโภค, ทฤษฎีการขาย (AIDAS model), ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry), ทฤษฎี SOAR Analysis, ทฤษฎีแรงกดดัน 5 ประการ (Five Forces Model), ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix), ทฤษฎีดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator), ทฤษฎีการวิจัยเชิงคุณภาพ, ทฤษฎีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ, ทฤษฎีการปฏิบัติการทางสังคม (Social Laboratory) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลที่ได้ไปสรุปเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการและการขายของแอลพี

## ผลการศึกษา

การค้นหาลึกลับ (Discovery) ได้สิ่งดีๆ ที่ค้นพบร่วมกัน และนำมาเป็นจุดร่วม โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย มีทั้งหมด 19 จุดร่วม ดังตารางที่ 2

เมื่อได้จุดร่วมทั้งหมด จะทำการพิจารณาเพื่อหาจุดโดดเด่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางร้านเห็นว่ามีสำคัญและควรจะนำมาพัฒนาเพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์โดยการจัดทำเป็นโครงการ โดยไม่สนว่าจะมีความถี่มากน้อยเพียงใด จุดโดดเด่นที่เลือก คือ มีของแถม/โปรโมชั่น, เดินทางสะดวก/ใกล้บ้าน, ให้คำแนะนำที่ดี, มีความชำนาญในการขาย, บริการครบครัน เมื่อได้จุดโดดเด่นจากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream) ตามกระบวนการทางสุนทรียศาสตร์ต่อไป

การวาดฝัน (Dream) พิจารณาร่วมกับทฤษฎี SOAR Analysis เพื่อว่าสิ่งที่วาดฝันนั้นสามารถนำมาปฏิบัติและเป็นไปได้จริง มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3 จากนั้นนำมาจัดทำเป็นโครงการ ได้ดังตารางที่ 4

## ผลจากการดำเนินการปฏิบัติ

เมื่อทำการประเมินผลโดยใช้เครื่องมือดัชนีชี้วัดความสำเร็จของแต่ละโครงการ (KPI) ในแต่ละด้านพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจจากการดำเนินโครงการ สังเกตได้จากกิริยาและคำพูดของลูกค้าทำซื้อสินค้าที่ร้าน เช่น ยกมือไหว้และกล่าวขอบคุณเมื่อสัมมนาคุณของแถม หรือคำพูด “โอกาสหน้าจะมาใช้บริการใหม่” เป็นต้น

2. การกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าเก่า และการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ สามารถวัดได้จากโครงการผูกเสี่ยว โดยตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนมิถุนายน มีลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกกับร้านแอลพีจำนวนทั้งสิ้น 128 ราย และมีสมาชิกกลับมาซื้อซ้ำ

3. การมีบริการที่เพิ่มขึ้น เมื่อทำการดำเนินโครงการ ทำให้ร้านแอลพีมีบริการไว้รองรับความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น ได้แก่ บริการจัดหาสินค้าตามสั่ง, บริการรับปักชื่อนักเรียน, บริการขายเงินเชื่อ และในอนาคตจะมีบริการจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์/จัดส่งถึงที่

### สรุป

สรุปได้ว่า มีโครงการที่ได้จากการระดมความคิดและปฏิบัติ 2โครงการ และโครงการที่ได้จากกระบวนการสุนทรียสาธกจำนวน 5 โครงการ รวมทั้งสิ้น 7 โครงการ มีโครงการที่ดำเนินไปได้ด้วยดีและมีบางโครงการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ และคาดว่าระยะยุติโครงการลง คือ โครงการ You Got It นอกจากนี้ยังมีโครงการที่ยังไม่ได้ทดลองปฏิบัติ เนื่องจากขาดความพร้อมในด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ โครงการ The LP Delivery ซึ่งทางร้านคาดว่าจะเตรียมความพร้อมและเริ่มดำเนินการภายในปีหน้า

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อาจารย์สุวัฒน์ จิตตปราณีชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนส่งผลให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาสำนึกในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อนๆ และผู้ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการศึกษา หากผู้ศึกษาไม่ได้รับคำแนะนำและกำลังใจที่ดีจากทุกท่าน ก็คงไม่สามารถดำเนินการศึกษาได้อย่างราบรื่น

เอกสารอ้างอิง

[1] องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2557). ธุรกิจผลิตสื่อกีฬาเติบโตต่อเนื่อง. ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2558, จาก <http://news.thaipbs.or.th/content/ธุรกิจผลิตสื่อกีฬาเติบโตต่อเนื่อง>

[2] ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2558). 10 ธุรกิจดาวเด่น 10 ธุรกิจดาวร่วง ในช่วงครึ่งหลังของปี 2558. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2558, จาก [http://cebf.utcc.ac.th/upload/analysis\\_file/file\\_th\\_185d17y2015.pdf](http://cebf.utcc.ac.th/upload/analysis_file/file_th_185d17y2015.pdf)

### ตารางที่ 1 แผนการปฏิบัติงานร้านแอลพี

แผนการปฏิบัติงานร้านแอลพี				
ลำดับ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1	โครงการผูกเสี่ยว : จัดทำบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลด	กมลวรรณ	ตั้งแต่ 1 มี.ค.เป็นต้นไป	
2	โครงการ You Got It : การให้เครดิตชำระสินค้ากับลูกค้าประจำ/หน่วยงานราชการ	อภิชัย	ตั้งแต่ 1 มี.ค. ถึง 31 ธ.ค. 2558	

**ตารางที่ 2** จุดร่วมที่ได้จากการสัมภาษณ์

ลำดับ	จุดร่วม (ความถี่)	ลำดับ	จุดร่วม (ความถี่)
1.	ราคาย่อมเยา (16)	11.	จัดร้านเป็นระเบียบ (3)
2.	อธยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส (16)	12.	สินค้าที่ขายมีคุณภาพ (2)
3.	มีสินค้าให้เลือกเยอะ (14)	13.	มีของแถม/โปรโมชั่น (2)
4.	เดินทางสะดวก/ใกล้บ้าน (10)	14.	มีความน่าเชื่อถือ (2)
5.	ต่อรองราคาได้ง่าย (7)	15.	ไม่เอาเปรียบลูกค้า (1)
6.	ลดราคาให้ (6)	16.	มีความชำนาญในการขาย (1)
7.	เต็มใจให้บริการ (6)	17.	ให้คำแนะนำที่ดี (1)
8.	บริการรวดเร็ว ทันใจ (5)	18.	ไม่ยืดเยื้อเพื่อขายสินค้า (1)
9.	พูดจาไพเราะ (4)	19.	มีสินค้าที่ร้านอื่นไม่มีขาย (1)
1	มีบริการครบครัน (4)		

**ตารางที่ 3** การวาดฝันด้วยทฤษฎี SOAR Analysis

การวาดฝันด้วยทฤษฎี SOAR Analysis	
<b>S= Strength จุดแข็งขององค์กร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นร้านที่ดำเนินกิจการมายาวนาน</li> <li>มีสินค้าจำหน่ายหลายอย่าง</li> <li>ทั้งสินค้าบางอย่างสามารถตั้งราคาขายได้ถูกกว่าคู่แข่ง</li> </ul>	<b>O= Opportunities โอกาสที่เป็นประโยชน์กับองค์กร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ประกอบการในช่วงปิดเทอม เพื่อซื้อชุดนักเรียนให้บุตรหลานมากขึ้น</li> <li>ธุรกิจเสื้อผ้าก็พามีแนวโน้มกำลังมีการเติบโตที่ดี ความต้องการเสื้อผ้าในประเทศเพิ่มมากขึ้น</li> </ul>
<b>A= Aspirations เป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็น</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความแตกต่างโดยพัฒนาด้านบริการและการขายให้เหนือกว่าคู่แข่ง</li> <li>เป็นร้านที่ลูกค้านึกถึงเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการจะซื้อสินค้าประเภทชุดนักเรียนและชุดกีฬาในเขตอำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ</li> <li>เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับการบริการที่ดีอย่างเป็นมิตรเมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้าน</li> </ul>	<b>R= Results ผลลัพธ์ที่ต้องการตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ร้านมีบริการเพิ่มขึ้นไว้รองรับความต้องการของลูกค้า</li> <li>เป็นร้านที่สามารถครองใจลูกค้าและกลายเป็นลูกค้าในระยะยาว</li> <li>ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อมาซื้อสินค้าที่ร้านและเกิดการบอกต่อ</li> </ul>

ตารางที่ 4 แผนการปฏิบัติงานร้านแอลพี จากกระบวนการสุนทรียสาธก

แผนการปฏิบัติงานร้านแอลพี						
ลำดับ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	จุดเด่น	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)
1	โครงการคืนความสุขให้ประชาชน : การแจกของแถมและจัดโปรโมชั่นสินค้าต่างๆเพื่อสัมนาคุณแก่ลูกค้า	อภิชัย	1 มี.ค. ถึง 31พ.ค. 2558	มีของแถม/โปรโมชั่น	เพื่อคืนกำไรให้แก่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>• การกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าเก่า</li> <li>• การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่</li> <li>• การมีบริการที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>
2	โครงการ The LP Delivery : บริการจัดส่งสินค้าให้ถึงที่/ทางไปรษณีย์	กมลวรรณ	ตั้งแต่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป	เดินทางสะดวก/ใกล้บ้าน	เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงง่ายขึ้น	
3	โครงการ Genie : Tell me your wish : บริการจัดหาสินค้าตามที่ลูกค้าสั่ง	ทุกคน	ตั้งแต่ 1 มี.ค. เป็นต้นไป	ให้คำแนะนำที่ดี, บริการครบครัน	เพื่อจัดหาสินค้าตามความต้องการของลูกค้า และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า	
4	โครงการ ฮีปฮีป! : การพัฒนาศักยภาพการบริการและการขายให้กับพนักงาน	กมลวรรณ	ตั้งแต่ 1 มี.ค. เป็นต้นไป	ให้คำแนะนำที่ดี, มีความชำนาญในการขาย,	เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการบริการและการขายให้กับพนักงาน	
5	โครงการจักรปักใหม่ : การลงทุนซื้อจักรปักชื่อนักเรียนไว้บริการลูกค้า	ณัฐธัชฌา	ตั้งแต่ 1 มี.ค. เป็นต้นไป	บริการครบครัน	เพื่อเพิ่มบริการของร้านไว้คอยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า	