

การพัฒนาระบบการจัดการของร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น IMPROVEMENT OF MANAGEMENT OF AUH CHUMPAE KHON KAEN

ศุภกฤต เรืองโลหะฤทธิ์¹
สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย²

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบการจัดการของ ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการของร้าน และหาประสบการณ์ด้านบวกในมุมมองของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้าน อะไหล่เครื่องจักร โดยใช้คำถามเชิงบวกตามทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ในการหาจุดร่วมและจุดเด่นร่วมกับทฤษฎี SOAR และวาดฝันร่วมกับ Balanced Scorecard ทำให้ได้แผนพัฒนาการจัดการ และได้นำบางส่วนที่ได้มาทดลองปฏิบัติจริงผลจากการศึกษาทำให้ได้แผนในการพัฒนาตามหลักการจัดการอันจะนำไปสู่การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน ผ่านทางแผนงานนี้ โดยมีการปฏิบัติตามแผนงานในรูปของโครงการเพื่อใช้พัฒนาระบบการจัดการของร้าน ทั้งสิ้น 8 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการ “เติมพลัง เติมใจ” 2) โครงการ “ลดให้ ถ้าวอได้” 3) โครงการ “Innovation” 4) โครงการ “VIP MEMBER” 5) โครงการ “บริการด้วยใจ” 6) โครงการ “มีทุกอย่างครบ” 7) โครงการ “แนะนำ” 8) โครงการ “อบรมความรู้เรื่องอะไหล่เครื่องจักรหนัก” ซึ่งหลังจากดำเนินการตามโครงการแล้วทำการสังเกตลูกค้า พบว่าลูกค้าเกิดความประทับใจในการเข้ามาซื้ออะไหล่ที่ร้านและได้เก็บเป็นประสบการณ์ด้านบวก แต่ยังมีบางโครงการที่ยังไม่เห็นผลเด่นชัด ซึ่งจะต้องใช้เวลาอีสักระยะเพื่อที่จะเห็นผลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการ การวางแผน ประสบการณ์เชิงบวก สุนทรียสาธก

Abstract

The Improvement of the management of AUH Chumpae Khon Kaen. It is qualitative reseach together with action reseach. The purpose of this study is to develop the management system of AUH Chumpae Khon Kaen and find out the experience of positive attitude of the customers about the service of machinery parts store by using positive questionnaire according to Appreciative Inquiry to find the middle point and main point with SOAR and Dream with Balanced Scorecard for create plan for management development and bring some parts for research. Therefore, the research result got plan for management development,it go on to Organizing, Commanding, Coordinating and Controlling with this planning and action plan in the form of projects of development of the management of AUH Chumpae Khon Kaen, project ; 1) recharge and refresh project 2) discount if waiting for 3) Innovation project 4) VIP MEMBER project 5) service by heart 6) Everything is available project 7) suggestion project 8) Training to spare parts of heavy machinery project . After perform the project, customers are impressive by the service but some of the project did't so the sign of successful, time will be the judge of the future service

Keywords: Management, Planning, Positive experience, Appreciate Inquiry

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางด้านธุรกิจนั้น มีการแข่งขันที่สูงและมีอยู่หลากหลายรูปแบบ การแข่งขันของในแต่ละธุรกิจนั้นก็จะมีรูปแบบของการแข่งขันที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจซื้อขายไปที่ต้องใช้กลยุทธ์ โปรโมชัน การโฆษณา เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาซื้อของตนเอง หรือแม้แต่ธุรกิจด้านบริการที่จะต้องดำเนินธุรกิจโดยเน้นไปที่ลูกค้า โดยให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับการจัดการ ในเรื่องการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลกำไรและสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน [1]

เมื่อมองถึงธุรกิจด้านการซื้อขายไปแล้วนั้น ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น เป็นร้านที่ขายอะไหล่เครื่องจักรหนัก เช่น รถแบ็คโฮ รถบด รถเกรด รถเกี่ยวข้าว รถเครน รถแทรกเตอร์ รถเครน และมีบริการเปลี่ยนอะไหล่เครื่องจักรหนักต่างๆรวมถึงการซ่อมด้วย ซึ่งในปัจจุบันพบว่ายังมีการจัดการไม่ดีพอ ซึ่งเกิดจากเป็นธุรกิจครอบครัว ซึ่งขาดการวางแผนล่วงหน้าที่ดี ไม่มีการแบ่งงานเป็นส่วนๆ ไม่แม้กระทั่งการติดตามผล ดังนั้นจึงทำให้ปัญหาตามมา อาทิเช่น ไม่มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมของสินค้าและต้องมาถามตัวเจ้าของกิจการว่าจะขายราคาเท่าไร ทำให้ราคาในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน ในเรื่องการทำงานของพนักงานก็ขาดความเป็นหนึ่งเดียวกันเนื่องจากไม่มีเป้าหมายร่วมกัน จึงทำให้เกิดการศึกษานี้ขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการจัดการของร้าน

วัตถุประสงค์

เพื่อหาประสบการณ์ด้านบวกในมุมมองของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้านอะไหล่เครื่องจักรหนักและเพื่อพัฒนาระบบการจัดการของร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น

วิธีดำเนินงาน

1. ขอบเขตการศึกษา

การพัฒนาระบบการจัดการของร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น ทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของการซื้อขายไปอะไหล่เครื่องจักรกลหนัก ไม่รวมส่วนของการรับเหมาก่อสร้างและส่วนที่ให้เช่าเครื่องจักรของร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น โดยในการศึกษานี้จะเริ่มพัฒนาระบบการจัดการโดยเริ่มจากการวางแผนและกำหนดตัวควบคุมก่อน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น สัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล จัดทำและนำเสนอรายงาน โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือน มีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยมีหน่วยวิเคราะห์

เป็นบุคลากร ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น จำนวน 5 คน ผู้เข้าใช้บริการ ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น จำนวน 10 คนและ ผู้เข้าใช้บริการ ร้าน B จำนวน 10 คน ซึ่งการศึกษานี้จะอยู่ในพื้นที่อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2. แบบวิจัยและแหล่งข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ แบ่งเป็นสองส่วนโดยส่วนแรกได้จากการประชุมของหน่วยวิเคราะห์แบบเจาะจงจำนวน 5 คนซึ่งเป็นบุคลากร ร้าน เอยูเอช และ ส่วนที่สองคือหน่วยวิเคราะห์แบบบังเอิญจำนวน 20 คนโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงบวก ซึ่งหน่วยวิเคราะห์นี้ได้แก่เข้าใช้บริการ ร้าน เอยูเอช จำนวน 10 คน และผู้เข้าใช้บริการ ร้าน B จำนวน 10 คน

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาแหล่งเรียนรู้ที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น บทความ วารสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ ตำราเรียน และหนังสือต่างๆ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เป็นบทสัมภาษณ์ เป็นการตั้งคำถามเชิงบวก สั้นๆ สืบหาสิ่งดีๆที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยคำถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ “ท่านประทับใจอะไรในการเข้ามาซื้ออะไหล่ที่ร้านนี้”

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของหน่วยวิเคราะห์แบบเจาะจงใช้การร่วมประชุมเพื่อหาปัญหาในปัจจุบัน และในส่วนของหน่วยวิเคราะห์แบบไม่เจาะจงจะใช้การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเชิงบวก

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความหมายจากการจัดบันทึกการสัมภาษณ์ ประเด็นหลัก รวมทั้งแก่นสาระ ประมวลผลตามกระบวนการสุนทรียศาสตร์ ในส่วนของการค้นพบ (Discovery) จะได้จุดร่วมและนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎี SOAR ให้ได้จุดโดดเด่น และทำการวาดฝัน (Dream) ร่วมกับทฤษฎี Balanced Scorecard เพื่อนำมาออกแบบ (Design) และติดตามผล (Destiny)

ผลการวิจัย

1. **จุดร่วม (Convergence)** จากการสัมภาษณ์เชิงบวก ตามแนวคิดสุนทรียศาสตร์ จากหน่วยวิเคราะห์แบบบังเอิญ ทำให้ทราบถึงประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้าที่เข้ามาซื้ออะไหล่ที่ร้าน ดังตารางที่ 1 เมื่อได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมแล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎี SOAR เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพของร้าน ได้ดังตารางที่ 2

2. **จุดโดดเด่น (Divergence)** จากการสัมภาษณ์ เมื่อได้จุดร่วมและทำการวิเคราะห์ตามทฤษฎี SOAR แล้วนั้นจะทำการพิจารณาหาจุดโดดเด่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางร้านและนักศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญที่จะนำไปพัฒนาโดยไม่คำนึงถึงความถี่ว่ามากหรือน้อย ซึ่งจะได้ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นคือ ดังนี้

1. พนักงานพูดเพราะ พูดสุภาพ
2. มีอะไหล่ครบทุกอย่าง
3. มีการให้คำแนะนำ เพื่อให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่าย

จากจุดโดดเด่นที่นำมาพัฒนาและกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น โดยการนำมาวาดฝันสิ่งที่ยากจะเป็น

3. การวาดฝันสิ่งที่เราอยากจะเป็น (Dream)

วาดฝันไว้ว่า ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น จะพัฒนาระบบการจัดการของร้านเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยการพัฒนาระบบการจัดการนั้นจะเริ่มที่การวางแผน (Planning) โดยใช้ Balanced Scorecard ดังตารางที่ 3

4. **การออกแบบสิ่งที่เราอยากจะเป็น (Design)** จากการวาดฝันสิ่งที่ยากจะเป็น จึงได้มีการออกแบบ โครงการเพื่อดำเนินการตามแผนการพัฒนาและนำไปปฏิบัติจริงในบางโครงการ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4 โดยในโครงการที่ได้ปฏิบัติกันไม่มี KPI ที่แน่ชัดในการวัดผล โดยการวัดผลนั้นเป็นภาพรวมของร้านโดยจะมีตัวชี้วัดผ่านแผนของร้านที่ได้จาก Balanced Scorecard ดังตารางที่ 3

จากการปฏิบัติจริงควบคู่กับการศึกษาทำให้เห็นผลการดำเนินงานตามแผนของร้าน ซึ่งจากการปฏิบัตินั้นเห็นผลแล้ว ในมุมมองด้านการเงินซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยต่อเดือนของยอดขายในปี พ.ศ. 2558 คือ 1.72 แสนบาท และในปี พ.ศ. 2557 คือ 1.56 แสนบาท คิดเป็นยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 10.3 % ดังแสดงในภาพที่ 1

สรุป

จากการค้นหาประสบการณ์ด้านบวกโดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นด้านบวกในเรื่อง การมีพนักงานหรือคนต้อนรับที่พูดจาสุภาพ พูดเพราะ และพร้อมที่จะสอบถามเพื่อหาอะไรให้ลูกค้า โดยอาจมีการแนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของอะไหล่ บางตัวที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเปลี่ยน อีกทั้งการมีอะไหล่ที่ครบทุกอย่างทำลูกค้ารู้สึกว่าจะต้องมาที่ร้านนี้เท่านั้นเพื่อให้ได้อะไหล่ตามที่ต้องการ

และการพัฒนาระบบการจัดการของร้านนั้น การศึกษานี้ที่ได้ใช้วิเคราะห์ตามทฤษฎี SOAR ร่วมกับทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) และทำการวาดฝัน (Dream) ร่วมกับ Balanced Scorecard จะทำให้ได้แผนพัฒนาร้านดังตารางที่ 3 ซึ่งทำให้เกิดการวางแผนงานล่วงหน้าตามหลักการจัดการ การวางแผน (Planning) อันจะนำไปสู่การ การจัดการองค์กร (Organizing) และการสั่งการ (Commanding) โดยในแต่ละโครงการจะมีการแบ่งหน้าที่ให้บุคคลากรลงไปปฏิบัติหน้าที่ โดยมีตัวเจ้าของกิจการเป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) และในส่วนการควบคุมงาน (Controlling) นั้นมีการควบคุมติดตามผลจากตัวชี้วัดดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่งจากการปฏิบัติตามแผนร่วมกับการปฏิบัติจริงนั้นทำให้ได้โครงการที่จะพัฒนาระบบการจัดการของร้าน อยุธยา อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น ตามแผน ทั้งสิ้น 8 โครงการ ดังนี้

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. โครงการ “เติมพลัง เต็มใจ” | 5. โครงการ “บริการด้วยใจ” |
| 2. โครงการ “ลดให้ ถ้าวรได้” | 6. โครงการ “มีทุกอย่างครบ” |
| 3. โครงการ “Innovation” | 7. โครงการ “แนะนำ” |
| 4. โครงการ “VIP MEMBER” | 8. โครงการ “อบรมความรู้เรื่องอะไหล่เครื่องจักรหนัก” |

ซึ่งผลการปฏิบัตินั้นเห็นผลแล้ว 3 โครงการคือโครงการ “เติมพลัง เต็มใจ”, โครงการ “ลดให้ ถ้าวรได้” และโครงการ “บริการด้วยใจ” โดย 3 โครงการนี้ช่วยพัฒนาร้านโดยที่เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยเริ่มจากตัวของพนักงาน รวมถึงการจัดการเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ และมี 3 โครงการเริ่มเห็นผล ซึ่งเกิดจากรยะเวลาปฏิบัติไม่เพียงพอ เนื่องจากอะไหล่เครื่องจักรหนักนั้นเป็นอะไหล่เฉพาะจะมีลูกค้าเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ทำให้การเข้ามาซื้อของนั้นค่อนข้างจะห่างกัน แต่คาดหวังว่าหากดำเนินโครงการต่อจะ เมื่อเห็นผล จะช่วยพัฒนาระบบการจัดการของร้าน อยุธยา อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น ในส่วนของ โครงการ “แนะนำ” และโครงการ “อบรมความรู้เรื่องอะไหล่เครื่องจักรหนัก” นั้นยังไม่ได้ดำเนินการปฏิบัติจริงเนื่องจากจะต้องเตรียมความพร้อมเรื่องช่างซ่อมและหาบุคคลที่มีความรู้เพียงพอเพื่อที่จะเริ่มปฏิบัติจริง ดังนั้นจึงยังไม่ได้ดำเนินการปฏิบัติจริง

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาในครั้งนี้ ไม่ได้นำทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือทฤษฎีแรงจูงใจเข้ามาร่วมด้วย ดังนั้นเพื่อให้เกิดการวางแผน และพัฒนาการจัดการที่ดียิ่งขึ้น การศึกษาต่อไปควรมุ่งนำทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือทฤษฎีแรงจูงใจมาร่วมวิเคราะห์และ ออกแบบกิจกรรมด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้อันมีค่าแก่ผู้ศึกษา อันเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษาค้นคว้าและการทำงานในอนาคต

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ได้อบรมเลี้ยงดู คอยให้การสนับสนุนเสมอมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ และผู้ให้การสนับสนุนทุกท่าน ที่ได้คอยเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือตลอดมาจนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

[1] เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปเพิ้ลกรุ๊ป จำกัด.

ค่าเฉลี่ยต่อเดือนของปี พ.ศ. 2557 คือ 1.56

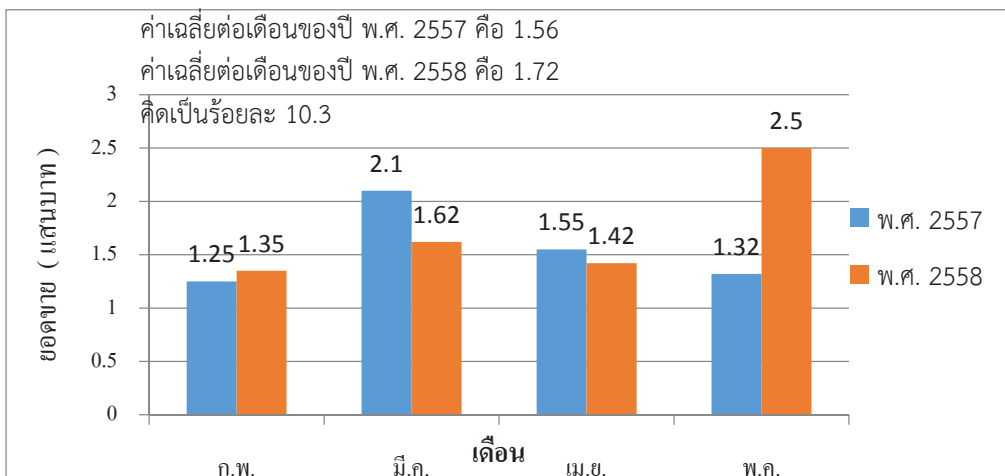
ค่าเฉลี่ยต่อเดือนของปี พ.ศ. 2558 คือ 1.72

คิดเป็นร้อยละ 10.3

ค่าเฉลี่ยต่อเดือนของปี พ.ศ. 2557 คือ 1.56

ค่าเฉลี่ยต่อเดือนของปี พ.ศ. 2558 คือ 1.72

คิดเป็นร้อยละ 10.3



ภาพที่ 1 ยอดขายในแต่ละเดือนของปีพ.ศ. 2557 และ ปีพ.ศ. 2558

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและความถึ

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถึ
1.พนักงานพูดเพราะ พูดสุภาพ	10
2.มีอะไหล่ครบทุกอย่าง	8
3.ร้านหาง่าย	7
4.มีการให้คำแนะนำ เพื่อให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่าย	5
5.มีที่นั่งซ่อมที่อะไหล่	2
6.โทรมาบอกว่าจะเข้ามาซื้อของค้าก็เปิดให้	1

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ตามทฤษฎี SOAR

SOAR Analysis	
<p>จุดแข็ง(Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> มีทำเลที่ตั้งที่ดี ร้านมองเห็นได้ง่าย หน้าร้านกว้างขวาง เป็นทางผ่านไปอำเภอภูเขียว พนักงานมีใจรักบริการ เอาใจใส่ลูกค้า และยิ้มแย้มแจ่มใส 	<p>โอกาส(Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> มีคู่แข่งเพียงรายเดียวในอำเภอ
<p>ความคาดหวัง(Aspirations)</p> <ol style="list-style-type: none"> เป็นร้านที่ให้บริการดีที่สุดใน อ.ชุมแพ เป็นร้านที่มีอะไหล่ครบทุกชนิดและใหญ่ที่สุดในอำเภอชุมแพ 	<p>ผลลัพธ์(Results)</p> <ol style="list-style-type: none"> ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาซื้ออะไหล่ที่ร้านซ้ำ มีอะไหล่ครบทุกชนิดให้ลูกค้าเข้ามาซื้อ

ตารางที่ 3 แผนพัฒนา ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น

	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ
มุมมองด้านการเงิน	1.เพิ่มรายได้จากการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่	ยอดขายที่เพิ่มขึ้น	ยอดขายเพิ่มขึ้น10%	จากการปฏิบัติตามแผนพัฒนา ร้าน เอยูเอช อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
มุมมองด้านลูกค้า	1.ทำให้ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาในร้านกลับมาซื้อซ้ำอีก 2.เพิ่มลูกค้าใหม่จากรบอต่อความประทับใจ	ลูกค้าที่เข้ามาซื้อซ้ำ	ทุกรายกลับมาซื้อซ้ำ	โครงการ “ลดราคา” โครงการ “แจกของแถม” โครงการ “บัตรสมาชิก” โครงการ “บริการด้วยใจ” โครงการ “แนะนำ”
มุมมองด้านกระบวนการภายใน	1.มีระบบสนับสนุนการขายและจัดเก็บสินค้า 2.มีการจัดเก็บสินค้าทุกชนิดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	เวลาในการรอซื้อของของลูกค้า จำนวนลูกค้าที่เข้ามาซื้อแล้วไม่มีอะไหล่	น้อยกว่า 2 นาที น้อยกว่า 2 คนต่อสัปดาห์	โครงการ “สร้างระบบบาร์โค้ด” โครงการ “มีทุกอย่างครบ”
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1.มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เรื่องอะไหล่	จำนวนครั้งในการฝึกอบรม	มากกว่า 4ครั้งต่อปีต่อคน	โครงการ “อบรมความรู้เรื่องอะไหล่เครื่องจักรหนัก”

ตารางที่ 4 สรุปผลการปฏิบัติจริงตามโครงการ

ชื่อโครงการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผลการปฏิบัติ	หมายเหตุ
โครงการจากการปฏิบัติ 1. โครงการ “เติมพลัง เติมใจ”	เจ้าของกิจการ	มี.ค. 58 เป็นต้นไป	ลูกค้าประทับใจและดีใจสังเกตได้จากเมื่อลูกค้าได้รับเครื่องดื่มชูกำลังจะยิ้มแย้มและตอบกลับว่าขอบคุณครับ บางรายมีการยกมือไหว้เพื่อขอบคุณประกอบด้วย	จากแผนในมุมมองด้านลูกค้า
2. โครงการ “ลดให้ถ้ารอได้”	เจ้าของกิจการ	เม.ย. 58 เป็นต้นไป	ลูกค้าส่วนใหญ่รอให้ร้านส่งสินค้าให้	จากแผนในมุมมองด้านลูกค้า
3. โครงการ “Innovation”	เจ้าของกิจการ	เม.ย. 58 เป็นต้นไป	อยู่ในระหว่างการพัฒนาโปรแกรม	จากแผนในมุมมองด้านกระบวนการภายใน
4. โครงการ “VIP MEMBER”	เจ้าของกิจการและพนักงานชาย	พ.ค. 58 เป็นต้นไป	มีสมาชิกจำนวน 10 คน	จากแผนในมุมมองด้านลูกค้า
โครงการจากทฤษฎีสุนทรียสาธก 1.โครงการ “บริการด้วยใจ”	เจ้าของกิจการและพนักงานชาย	เม.ย. 58 เป็นต้นไป	ลูกค้ายิ้มแย้ม ดีเป็นมิตรและอารมณ์ดี หรืออารมณ์ดีขึ้นเมื่อพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ	จากแผนในมุมมองด้านลูกค้า
2.โครงการ “มีทุกอย่างครบ”	ทุกคนในร้าน	พ.ค. 58 เป็นต้นไป	ลูกค้าส่วนหนึ่งเริ่มได้อะไหล่ที่เคยมาหาแล้วไม่มีในครั้งก่อนกลับไป	จากแผนในมุมมองด้านกระบวนการภายใน