

การใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคม
ออนไลน์ กรณีศึกษา : เวปเพจดัสแมนชูว์
USING APPRECIATIVE INQUIRY FOR DEVELOPING ON BUSINESS OF SECOND
HAND SHOES VIA SOCIAL NETWORK : A CASE OF DUSTMAN SHOES

รัชเศรษฐ์ ปัญโญพิพัฒน์¹
ภิญโญ รัตนพานิช²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือ PEST Analysis และ SOAR Analysis ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบสุนทรียศาสตร์ในการค้นหาปัจจัยที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าผ่านเวปเพจดัสแมนชูว์ ผ่านการตั้งคำถามเชิงบวก จากกลุ่มลูกค้าของเวปเพจดัสแมนชูว์จำนวน 40 คน ได้ผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้ ผลจากเครื่องมือ PEST Analysis พบว่าปัจจัยทางด้านการเมือง นโยบายและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีผลทั้งส่งเสริมและขัดขวางธุรกิจ ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมและด้านเทคโนโลยีมีผลช่วยส่งเสริมธุรกิจ ในส่วนของ SOAR Analysis คือสินค้าที่มีคุณภาพและมีความหลากหลาย โอกาสในการจำหน่ายยังมีเพิ่มมากขึ้นเนื่องมาจากภาครัฐมีนโยบายร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจออนไลน์ให้เติบโตขึ้น และจากการสัมภาษณ์เชิงบวกได้จุดร่วมคือลูกค้าต้องการสินค้าที่ยังดูใหม่ตำหนิน้อยหรือไม่มีเลย จุดโดดเด่นคืออยากให้มีบริการหาสินค้าตามต้องการ จากข้อมูลนี้คาดว่าจะสามารถหาแนวทางสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ได้

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา สุนทรียศาสตร์ เวปเพจออนไลน์ รองเท้ามือสอง

Abstract

This independent study has applied Appreciative inquiry in order to seek ways to develop the business of used shoes through social media using PEST Analysis and SOAR Analysis together with the appreciative interview in order to search for best factors which indulged customers to buy the products through “Dustman Shoes” web page. This was also through raising positive questions from 40 customers of the “Dustman Shoes” web page. The results were as follows respectively. The result from the PEST Analysis showed that political, policy, and economic factors both supported and blocked the business. Social, cultural, and technological factors only supported the business in the SOAR Analysis which was the products that contained quality and variety. Sales opportunity increased from the governmental and private sectors cooperated in order to motivate online economy to grow. From the positive interview, there found a common ground which was that the customers still wanted products that had less or no flaws. The customers required a feature that there was a service that helped the customers find their needed products. This created a customer’s hope to be satisfied and convinced to return and give a word of mouth to new groups of people.

Keyword: Appreciative inquiry online second-hand shoes

¹ นักศึกษาปริญญาโท / วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เลขที่ 23 หมู่ 5 ต.สนม อ.สนม จ.สุรินทร์ โทรศัพท์ 0951681705 E-mail: Ratchasate1991@gmail.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ในปัจจุบันคนให้ความสำคัญกับรูปลักษณ์ภายนอกเป็นอย่างมาก เห็นได้จากการเอาใจใส่ในเรื่องการเลือกเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ รวมถึงรองเท้าที่ใช้ใส่ด้วยเช่นกัน ซึ่งรองเท้าที่คนหาใส่ในปัจจุบันนี้นอกจากจะมีรูปลักษณ์ที่สวยงามแล้ว ยังต้องมีคุณภาพดี ใช้ได้นาน และคุ้มค่ากับการซื้อ เพราะทุกวันนี้กำลังในการซื้อของคนมีมากและยอมจ่ายเพื่อให้ได้รองเท้าคุณภาพดีมาใส่ตามกระแสนิยมที่การผลิตรองเท้าแบรนด์เนมนั้นมีออกมาเรื่อยๆ แต่ด้วยราคาของสินค้ารองเท้าแบรนด์เนมที่สูงมากทำให้คนจำนวนหนึ่งไม่สามารถซื้อได้ สินค้ารองเท้ามือสองจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่คนปัจจุบันนี้ให้ความสนใจเพราะนอกจากจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเครื่องแต่งกายที่เราอาจจะต้องเปลี่ยนใช้บ่อย หรือสำหรับลูกค้าที่ไม่อยากถนอมรองเท้าใหม่มากนัก ลูกค้าจะได้สินค้ารองเท้ามือสองที่มีราคาถูกแม้จะผ่านการใช้งานมาแล้ว แต่ด้วยเป็นสินค้ารองเท้าแบรนด์เนมจึงสามารถหารันตีคุณภาพได้ว่าผ่านกระบวนการผลิตมาอย่างดี

ซึ่งผู้ศึกษามีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับรองเท้าแบรนด์เนมถึงขั้นที่เรียกว่าหลงใหลจึงได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการทำธุรกิจสินค้ารองเท้ามือสองขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าจำนวนมากที่กำลังซื้ออย่างไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการซื้อรองเท้าแบรนด์เนมจากห้างสรรพสินค้าทั่วไป โดยใช้ความหลงใหลในรองเท้าแบรนด์เนมหรือที่เรียกว่า IKIGAI ของผู้ศึกษาในการยกระดับให้สินค้ารองเท้ามือสองมีคุณภาพใกล้เคียงกับรองเท้าที่เป็นสินค้าใหม่ให้มากที่สุด จึงได้เปิดธุรกิจจำหน่ายรองเท้ามือสอง โดยทำเป็นธุรกิจเวปเพจออนไลน์ขึ้นมาในชื่อ ดัสแมนชูว์ (Dustman shoes) ใช้การค้าออนไลน์เป็นช่องทางในการจัดจำหน่าย โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่มีแนวทางการพัฒนาให้ชัดเจน จึงจำเป็นต้องมีแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์กรณีศึกษา : เวปเพจดัสแมนชูว์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาส ของธุรกิจสินค้ารองเท้ามือสองของเวปเพจดัสแมนชูว์ (Dustman Shoes)
2. เพื่อศึกษาความต้องการและปัจจัยเชิงบวกในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าเวปเพจดัสแมนชูว์ (Dustman Shoes)
3. เพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพร้านและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเวปเพจ ดัสแมนชูว์ (Dustman Shoes)

วิธีดำเนินการศึกษา

การหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของเวปเพจดัสแมน ชูว์นั้น ดำเนินการศึกษาโดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก เข้าช่วยในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจจากลูกค้าเวปเพจรองเท้ามือสองออนไลน์ดัสแมน ชูว์ ซึ่งจะตั้งคำถามแบบเปิดในเชิงบวก ให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายและเต็มใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ดี ๆ ในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จากเวปเพจรองเท้ามือสอง ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาส ของธุรกิจสินค้ารองเท้ามือสองของเวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes)

1.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปโดยใช้เครื่องมือ PEST Analysis

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การค้นคว้า ข้อมูลทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ วารสารวิชาการ นโยบายทางการเมือง และนโยบายเศรษฐกิจ เพื่อให้ทราบถึงการเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเมือง วัฒนธรรม เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าขายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อนำ ไปวิเคราะห์แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงในตารางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป เพื่อพิจารณาว่ามีประเด็นในด้านใด ที่สามารถเป็นโอกาส และประเด็นใดที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจการค้าขายรองเท้ามือสองผ่านเวปเพจหรือเครือข่ายสังคมออนไลน์บ้าง

1.2 วิเคราะห์ กิจการโดยใช้เครื่องมือ SOAR Analysis

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาทำการสังเกต บันทึกภาพ และจดบันทึกตั้งแต่กิจกรรมการไปคัดเลือก สินค้าเพื่อมาจำหน่าย การทำความสะอาด การให้ข้อมูลลูกค้า และการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว ของกระบวนการคัดเลือกไปจนถึงขั้นตอนการจัดส่งสินค้ารองเท้ามือสองของเวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมด ในการค้นคว้าสังเกตและจดบันทึก มาลงในตารางการวิเคราะห์ กิจการโดยใช้ เครื่องมือ SOAR Analysis เพื่อพิจารณาว่า จุดแข็งของกิจการคืออะไร มีโอกาสอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์กับเวป เพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) กำหนดเป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็น หรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต กับเวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) ไปจนถึงผลลัพธ์ที่เวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) ต้องการ แล้วทำการสังเกตและจดบันทึกกิจกรรมที่เกิดขึ้นเหมือนกันหรือเกิดขึ้นบ่อยที่สุดมาวิเคราะห์ แล้วทำการพิจารณา ข้อมูลซ้ำเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

2. การศึกษาความต้องการและปัจจัยเชิงบวกในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าเพจดัสแมน ชูว์

ศึกษาความต้องการและปัจจัยเชิงบวกในการเลือกซื้อรองเท้ามือสองจากเวปเพจ ดัสแมนชูว์ (Dustman Shoes) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) จากวงจร 4-D Model ตาม วิธีการของกระบวนการสุนทรียศาสตร์ คือการค้นพบช่วงเวลาดีๆที่เกิดขึ้น ณ ขณะที่ตัดสินใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในกรณี ศึกษาคือการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร มีสิ่งใดเป็นตัวจุดประกายที่ทำให้เกิดความรู้สึกดีๆหรือ เกิดความประทับใจ โดยจะค้นหาศักยภาพหรือขีดความสามารถเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงจากการค้นหาแก่นความรู้ ู้สึกดีๆภายในตัวบุคคล จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากเวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) จำนวน 40 คน โดยสิ่งสำคัญที่สุดคือการสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ปลดปล่อยความรู้สึกดีๆที่ ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของจิตสำนึกออกมาเป็นคำพูด เล่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับร้านค้าออนไลน์ในเชิงบวก ซึ่ง ใช้กระบวนการของสุนทรียศาสตร์ในการดำเนินการใช้ตั้งคำถามเชิงบวก ที่สามารถรู้ถึงพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ รวมถึง การได้รู้แนวความคิดการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ และดึงเอาประสบการณ์ที่ดีที่สุดในตัวบุคคล รวมถึงการค้นหา สิ่งที่เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของประสบการณ์นั้นๆด้วยการสัมภาษณ์เชิงบวกด้วยการพูดคุยกับลูกค้าและจับประเด็น คำตอบที่นำมาตอบคำถามเหล่านี้

- 1) ในการซื้อรองเท้ามือสองออนไลน์ ท่านคาดหวังอะไรเป็นอันดับแรกในสิ่งที่ต้องการที่สุด
- 2) มีปัจจัยหรือสถานการณ์อะไรที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อสินค้าจากเวปเพจ ดัสแมนชูว์
- 3) ทำไมถึงเลือกซื้อสินค้าตัวนี้ (สินค้าที่ลูกค้าสั่ง)
- 4) ท่านคาดหวังอยากให้ร้านรองเท้ามือสองออนไลน์มีบริการอะไรเพิ่มเติม
- 5) สิ่งที่จะทำให้ท่านประทับใจจนอยากบอกต่อเพื่อนของท่าน คืออะไร

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยขั้นตอนการค้นพบ(Discovery) จากวงจร 4-D Model มาพิจารณาเพื่อหาสัมภาษณ์ที่ซ้ำกัน มีความหมายใกล้เคียงกันหรือมีคำตอบไปในทิศทางเดียวกัน ว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากเวปเพจดัสแมน ชูว์ มีความต้องการไปในทิศทางใด ไปจนถึงการหาจุดโดดเด่น โดยพิจารณาหาผลสัมภาษณ์ที่มีความแปลกใหม่ น่าสนใจ มีความสร้างสรรค์ โดยไม่จำเป็นต้องมีจุดร่วม

3. กำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพร้านและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเวปเพจ ดัสแมน ชูว์(Dustman Shoes)

รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปโดยใช้เครื่องมือ PEST Analysis และจากการวิเคราะห์ กิจกรรมโดยใช้เครื่องมือ SOAR Analysis รวมถึงขั้นตอนของการค้นพบ(Discovery) มาวิเคราะห์ร่วมกันและกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มศักยภาพร้านและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเวปเพจ ดัสแมน(Dustman Shoes)ในกระบวนการถัดไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream) การวางแผน (Design)และการปฏิบัติ (Destiny) จากวงจร 4-D Model ตามวิธีการของกระบวนการสุนทรียสาธ

3.1 การวาดฝัน (Dream)

การกำหนดทิศทางของเวปเพจดัสแมน ชูว์ ว่าควรจะทำอย่างไรในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าจากเวปเพจดัสแมน ชูว์ โดยใช้แนวทางที่ค้นพบในขั้นตอนการค้นหาประสบการณ์ดี ๆ จากตัวบุคคลควบคู่กับการวิเคราะห์ SOAR เพื่อตอบสนองความต้องการรวมไปถึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3.2 การวางแผน (Design)

ออกแบบแนวทางในการปฏิบัติการดำเนินการตามขั้นตอนการวาดฝัน เพื่อให้สิ่งที่วาดฝันนั้นเป็นจริง พิจารณาจากทรัพยากรของเวปเพจดัสแมน ชูว์ ที่มีอยู่ แล้วใช้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น โดยที่ค่าใช้จ่ายเท่าเดิมหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทรัพยากรที่กล่าวมา จะรวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่เวปเพจดัสแมน ชูว์ ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

- 1) แนวทางการสร้างความแตกต่างด้านสินค้า
- 2) แนวทางการสร้างความแตกต่างด้านสินค้า
- 3) แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติ

3.3 การปฏิบัติ (Destiny)

นำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติตามขั้นตอนให้เกินขั้นจริง ซึ่งเป็นการนำผลสรุปต่างๆที่ได้มาตั้งแต่ขั้นตอนของการค้นหาจนถึงขั้นตอนการวางแผนมาใช้ เป็นการขยายมุมมองความคิดไปสู่ขั้นปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดและก่อให้เกิดความคิดด้านบวกใหม่ๆในการทำธุรกิจหรือขยายกิจการ โดยใช้แนวทางการปฏิบัติจากทฤษฎีสุนทรียสาธ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาการใช้สุนทรียสาธเพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองรับมือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : เวปเพจดัสแมน ชูว์ โดยศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาส ของธุรกิจศึกษาความต้องการและปัจจัยเชิงบวกในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าเวปเพจดัสแมน ชูว์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตามวิธีดำเนินการ และมีผลการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาส ของธุรกิจสินค้ารองเท้ามือสองของ เวปเพจ ดัสแมน ชูว์(Dustman Shoes)

1.1 จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปโดยใช้เครื่องมือ PEST Analysis ตามประเด็นต่างๆ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านนโยบายการเมือง (Politic) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ด้าน สังคมและวัฒนธรรม (Social) และ ด้านเทคโนโลยี (Technological)พบว่าปัจจัยทางด้านการเมือง นโยบายและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีผลทั้งส่งเสริมและขัดขวางการดำเนินงานของธุรกิจ ส่วนปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมและด้านเทคโนโลยีมีผลช่วยส่งเสริมธุรกิจ

1.2 ว่าทรัพยากรที่ดีที่สุดที่เรามีคือ สินค้าที่มีคุณภาพและมีความหลากหลาย มีสินค้าบางตัวที่เป็นรุ่น Limited Edition อยู่ด้วย ซึ่งเจ้าของกิจการมีความกระตือรือร้นในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ๆเกี่ยวกับรองเท้า จึงรู้จักรองเท้าที่เป็นรุ่นยอดนิยมนของผู้บริโภค รวมถึงการที่ส่งสินค้าถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ลูกค้าที่ได้รับสินค้าไปแล้วนั้นพอใจในตัวสินค้าและบริการของทางร้าน ทั้งนี้โอกาสในการจำหน่ายยังมีเพิ่มมากขึ้นเนื่องมาจากภาครัฐมีนโยบายร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจออนไลน์ให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาใช้สื่อออนไลน์กันมากขึ้นยิ่งส่งผลให้มีผู้บริโภคในระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โอกาสในการขายก็เพิ่มตามไปด้วย ทั้งยังมีเทคโนโลยีในการกระตุ้นยอดขายออนไลน์มาเป็นตัวเลือกในการโฆษณาอีกด้วย

2. การศึกษาความต้องการและปัจจัยเชิงบวกในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าเพจดัสแมน ชูว์(Dustman Shoes)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) จากวงจร 4-D Model ตามวิธีการของ กระบวนการสุนทรียสาธกจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 40 คนสามารถสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมในการซื้อรองเท้ามือสองจากเวปเพจ ดัสแมน ชูว์(Dustman Shoes)ได้ดังนี้ สินค้าที่ยังดูใหม่ตำหนิน้อยหรือไม่มี, ร้านมีสินค้าที่ถูกลูกค้ามี, สินค้าสวยๆให้เลือกเยอะ, บางตัวไม่มีของใหม่วางจำหน่ายแล้ว, ราคาไม่แพงเหมือนร้านอื่นที่คุณภาพใกล้เคียงกัน,ทางร้านมีความน่าเชื่อถือโดยดูจากรีวิวของลูกค้าเก่าๆ, สะดวกในการซื้อ, เพื่อนแนะนำว่าร้านนี้ดี, เห็นรองเท้าจากโฆษณาทาง Facebook แล้วสนใจ, ชอบสินค้าที่ฮิตๆกันและได้ราคาถูก, อยากให้มีบริการข้อมูลรองเท้าที่เหมาะสมกับลูกค้า, ให้รูปสินค้ามีความชัดเจนกว่านี้ ส่วนที่เป็นตำหนิต้องมีครบจุดตามจริง, อยากให้ทางร้านลงของบ่อยกว่านี้ และสามารถสรุปปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้ รองเท้าเป็นรุ่น Limited Edition ไม่มีผลิตแล้ว, อยากให้มีบริการหาสินค้าตามรุ่นและยี่ห้อที่ลูกค้าสั่ง

3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเวปเพจ ดัสแมน ชูว์(Dustman Shoes)

เมื่อนำปัจจัยจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดเด่นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์โดยใช้หลักการของสุนทรียสาธกและการวิเคราะห์ SOAR มารวบรวมและคัดเลือกเอาสิ่งที่เหมาะสมมาสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีดังนี้

3.1 โครงการการคัดเลือกสินค้า ซึ่งสินค้ารองเท้ามือสองนั้นมีการคัดเลือกหลายขั้นตอนโดยสินค้าจะมาจากต่างประเทศในรูปแบบตู้คอนเทนเนอร์ซึ่งจะมีผู้ที่ได้คัดสินค้าที่ออกจากตู้ก่อนและหลังตามลำดับ โดยผู้ที่คัดก่อนต้องเสียค่าคัดสินค้ามากกว่าผู้ที่คัดทีหลัง ซึ่งหากต้องการได้สินค้าที่มีคุณภาพก็จำเป็นต้องคัดสินค้าก่อน คนอื่นดังนั้นจากจุดนี้ทำให้มีแนวทางในการดำเนินงาน ในการค้นหาสินค้าคุณภาพจากการเป็นผู้คัดเลือกสินค้าที่ออกจากตู้คอนเทนเนอร์เป็นรายแรก

3.2 โครงการสร้างภาพลักษณ์ จากการค้นพบจุดร่วมที่ว่า เห็นสินค้าจากโฆษณาทาง Facebook แล้วสนใจจึงเกิดโครงการนี้ แต่สินค้ารองเท้ามือสองในท้องตลาดนั้น ส่วนมากแล้วจะมีราคาที่สูงและไร้คุณภาพซึ่ง

เป็นมุมมองที่ผู้บริโภคเห็นอยู่บ่อยครั้งจนเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีสำหรับสินค้ารองเท้ามือสอง ดังนั้นจากจุดนี้ทำให้มีแนวทางในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) ใหม่โดยการคัดเลือกรองเท้ามือสองที่ทางร้านได้คัดเลือกมาเป็นอย่างดี ในโครงการคัดเลือกสินค้า มาเป็นสินค้าสำหรับใช้ในการโปรโมทโฆษณา

3.3 โครงการสินค้าหลากหลายที่เหมาะสมกับคุณ จากการที่สอบถามลูกค้าถึงเหตุผลที่ทำให้คุณเลือกซื้อสินค้ารองเท้ามือสองจากเวปเพจ ดัสแมน ชูว์ (Dustman Shoes) ทำให้ค้นพบอีกหนึ่งเหตุผล คือทางร้านมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ทั้งเรื่องของความหลายหลายด้านยี่ห้อรองเท้า และคุณสมบัติพิเศษของรองเท้าแต่ละรุ่น ซึ่งลูกค้าหลายๆท่านก็มีความต้องการที่จะใช้งานรองเท้าแตกต่างกันไป จึงมีแผนที่จะให้บริการลูกค้าด้านการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับลูกค้าที่ไม่รู้เรื่องของคุณสมบัติรองเท้ามาก่อน เพื่อให้ลูกค้าได้ซื้อสินค้าที่เหมาะสมกับตัวลูกค้าเองรวมถึงเหมาะสมต่อการใช้งานของลูกค้า

3.4 โครงการค้นหาสินค้าเพื่อคุณ จากการที่สอบถามลูกค้าถึงความคาดหวังอยากให้ร้านรองเท้ามือสองออนไลน์มีบริการอะไรเพิ่มเติม ทำให้ค้นพบอีกหนึ่งเหตุผลที่เป็นจุดโดดเด่น คืออยากให้ทางร้านมีบริการค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการด้วย จึงมีแผนที่จะให้บริการตามหาสินค้าที่ลูกค้าสั่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สรุป

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ในการซื้อรองเท้ามือสองจากเพจดัสแมนชูว์ คือ ลูกค้ามั่นใจได้ว่าสินค้าเป็นของแท้และตำหนิน้อยมากดูจากรีวิวของลูกค้าหลายๆของทางร้านซึ่งทางร้านมีสินค้าที่ถูกต้องลูกค้า และมีสินค้าสวยๆให้เลือกเยอะ แล้วยังมีสินค้าบางตัวที่ไม่มีของใหม่วางจำหน่ายแล้วราคาไม่แพงเหมือนร้านอื่นที่คุณภาพใกล้เคียงกัน สะดวกในการซื้อขายไม่ต้องไปเดินหาเองตามตลาด ลูกค้าบางส่วนมาจากการที่เพื่อนแนะนำมาว่าร้านนี้ดีและบางส่วนเห็นคนสนใจสินค้าจากทางร้านจำนวนมาก เลยอยากลองแย่งคนอื่นดู ในส่วน ปัจจัยที่เป็นจุดเด่น คืออยากให้เพิ่มจำนวนสินค้าน่าสนใจที่หายากมากกว่านี้เพราะมีคนต้องการเยอะ ทำให้ซื้อสินค้าที่อยากได้ไม่ทัน ลงของขายให้บ่อยกว่านี้ และมีส่วนลดให้ลูกค้าเก่าในส่วนปัจจัยที่เป็นจุดร่วมในความต้องการบริการเพิ่มเติมคือ บริการวัดความยาวและความกว้างของรองเท้าที่แม่นยำอยากให้รูปสินค้ามีความชัดเจนกว่านี้ ส่วนที่เป็นตำหนิต้องมีครบทุกจุดตามจริง บริการหาสินค้าตามรุ่นและยี่ห้อที่ลูกค้าสั่ง เมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือ PEST และ SOAR แล้วจึงได้แนวทางในการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ 4 โครงการดังต่อไปนี้ โครงการการคัดเลือกสินค้า โครงการสร้างภาพลักษณ์ โครงการสินค้าหลากหลายที่เหมาะสมกับคุณและโครงการค้นหาสินค้าเพื่อคุณ

โดยหวังว่าทั้งสี่โครงการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ๆได้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระเรื่อง “การใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรองเท้ามือสองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : เวปเพจดัสแมนชูว์” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ดร.ภิญโญ รัตนพานิช อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ รวมถึงตรวจสอบแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆด้วยดีเสมอมา จนทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมให้ความรู้และประสบการณ์อันมีค่า และสามารถนำความรู้ที่ได้นั้นมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณลูกค้าทุกท่านที่เคยใช้บริการร้านดัสแมนซูว์ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อนๆทุกคน ที่คอยให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ จนทำให้รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฉัตยาพร เสมอใจ. (2557). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [2] ภิญโญ รัตนพันธ์. (2550). **หลักการพื้นฐานของสุนทรียศาสตร์ (AI)**. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://sites.google.com/a/kku.ac.th/thailand-appreciative-inquiry-network/BLOG>
- [3] ภิญโญ รัตนพันธ์. (2558). **IKIGAI คำถามแห่งชีวิต**. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/599051>
- [4] อัจฉริยะ อูปการกุล. (2553). **SOAR vs. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://mba.kku.ac.th/forums/index.php?topic=2031.0>