

การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย:
กรณีศึกษา ร้านบูตัส เอ็กเพรส

APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY AS THE GUIDELINES FOR INCREASING
THE SALES: A CASE STUDY OF BUTUS EXPRESS SHOP

ปรีชาทิ คงเจริญ¹
ภิญโญ รัตนพานิช²

บทคัดย่อ

การศึกษากการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย กรณีศึกษา: ร้านบูตัสเอ็กเพรสเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry : AI) เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากผลการศึกษาค้นหาประสบการณ์เชิงบวก พบว่า ร้านบูตัสเอ็กเพรสมีสินค้าราคาถูกพนักงานอธยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสมีสินค้าและบริการที่หลากหลายมีความสะดวก รวดเร็วสินค้ามีคุณภาพและตรงตามความต้องการจากนั้นนำผลจากการศึกษามาทำการวิเคราะห์ SOAR เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย โดยได้จัดทำโครงการทั้งหมด 8 โครงการ ซึ่งมี 4 โครงการที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว คือ 1)โครงการการดูแล แคร่เหมือนญาติ 2)โครงการ 1 นาทีมีสาระ 3)โครงการกินข้าวเล่าเรื่อง และ4)โครงการใจแลกใจ จึงเข้าใจ อีกหนึ่งโครงการอยู่ระหว่างดำเนินการ คือโครงการชิงช้ำหน้าบ้าน ส่วนอีก 3 โครงการเป็นโครงการระยะยาว ได้แก่ 1)โครงการทางด่วนพิเศษ 2)โครงการอบรมพนักงานและ3)โครงการต่อเติม เสริมสร้าง ซึ่งผลจากการดำเนินโครงการพบว่าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ และส่งผลให้ยอดขายในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2559 เพิ่มขึ้นจากในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2558 คิดเป็น 13.69 %และยอดขายในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2559 เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 คิดเป็น 18.96% ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: สุนทรียศาสตร์ การเพิ่มยอดขาย

Abstract

The qualitative study on applying appreciative inquiry as the guidelines for increasing the sales of Butus Express Shop aimed at searching for customers' positive experiences and finding out guidelines for increasing the sales using appreciative inquiry approach. Data was analyzed through interview and observation with sampling groups of 30 persons. The findings revealed positive experiences of the customers which included: Butus Express Shop offers various, cheap and qualitative products, as well as convenient and quick services which can satisfy customers' needs; staff is courteous, friendly, and cheerful. These outcomes were brought to analyze by using SOAR approach in order to find out the ways for planning a marketing strategy to increase the sales through the 8 projects. The 4 projects which had been already finished included 1) customer care, 2) a moment for knowledge, 3) eating and telling, and 4) hearth to hearth. The front yard swing is the only current project while the 3 long term projects consisted of drive thru, training, and extension & support. The results of carrying out these projects indicated better satisfaction of current customers based on their needs. The increase of sales of May 2016 was 13.69% comparing to those in May 2015, as well as the sales of June 2016 was 18.96% higher than those in June 2015 as expected.

Keywords: Appreciation Inquiry, Increasing the Sales

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่อยู่190 หมู่ 6 ตำบลท่ากระเสริม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 40140 Tel. 081-8202001 E-mail jeaffy21@gmail.com

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ร้านค้าปลีกมีความสำคัญและอยู่คู่คนไทยมาแต่โบราณ ในประเทศไทยมีร้านค้าปลีกประมาณ 680,000 ร้านค้า คาดว่าในปี พ.ศ.2559 จะมีอัตราเฉลี่ยการเติบโตร้อยละ 2.6 ร้านค้าปลีกมักจะเป็นธุรกิจแบบครอบครัว ตั้งในเขตชุมชน จำหน่ายสินค้าให้แก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งร้านค้าปลีกแบบเก่าจะมีเสน่ห์ที่ต่างจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น สินค้าที่จำหน่าย อรรถาธิบายของคอนซาย การแยกชั้นจำหน่าย หรือการลดราคาเล็กๆน้อยๆ ให้แก่ลูกค้า และยังเปรียบเสมือนเป็นสภากาแฟหรือที่พบปะของผู้คนในชุมชนอีกด้วย

ร้านบูตส์เอ็กเพรส ตั้งอยู่เลขที่ 190 หมู่ 6 บ้านกุดพังเคือ ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น 40140 เป็นร้านค้าปลีกขนาดกลาง จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ก่อสร้างและอุปกรณ์ทางการเกษตร มีพนักงานจำนวน 5 คน เปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00 ถึง 20.30 น. ในพื้นที่ตำบลท่ากระเสริมมีร้านจำหน่ายสินค้าปลีกประมาณ 20 ร้าน แต่มีคู่แข่งโดยตรงซึ่งดำเนินกิจการมาแล้ว 25 ปี จำนวน 1 ร้าน และเมื่อหลายปีที่แล้วร้านคู่แข่งได้ขยายกิจการ มีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้ร้านบูตส์เอ็กเพรสมียอดขายลดลง ดังนั้นร้านบูตส์เอ็กเพรสต้องการมีพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการบริการและการบริหารจัดการภายในให้ทันสมัย มีความพร้อมในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิดสุนทรียสาธก ซึ่งเป็นการตั้งคำถามเชิงบวก เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีหรือความประทับใจที่เกิดขึ้นระหว่างที่ลูกค้ามารับบริการ นำมาพัฒนาร้านค้าให้มียอดขายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นวิธีที่ทำได้ง่าย เห็นผล และใช้เงินลงทุนน้อย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง
2. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาดังต่อไปนี้

สุนทรียสาธก ใช้เครื่องมือ 4D คือ การค้นหา (Discovery) การวาดฝัน (Dream) การออกแบบ (Design) การลงมือทำ (Destiny) [1]

ทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศ เพื่อจำแนกลักษณะที่โดดเด่นของบุคคลตามแบบสี่ตัว 4 ทิศ คือ หนู หมี กระตัง และนกอินทรี [2]

การวิเคราะห์ SOAR เป็นการวิเคราะห์ห้องกรซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) โอกาส (Opportunities) สิ่งที่ยอยากจะเป็นในอนาคต (Aspirations) และผลลัพธ์ (Results) [3]

การประเมินผล 4 ระดับของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick's Four Level Evaluation Model) นำมาประเมินผลการจัดทำโครงการ ได้แก่ การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) การประเมินการเรียนรู้ (Learning) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) ผลลัพธ์ต่อองค์กร (Results) [4]

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ คือ 5W1H ประกอบด้วย ผู้บริโภคซื้ออะไร (What Consumer buy) ซื้อเมื่อไหร่ (When Consumer Buy) ซื้อที่ไหน (Where Consumer

Buy) ซื้อทำไม (Why Consumer Buy) ใครเป็นคนซื้อ (Whom buy) ซื้ออย่างไร (How Consumer Buy) [5]
 วิธีดำเนินการศึกษา

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 30 คน ตามวงจร 4D โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นหา คือ ขั้นตอนการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการตั้งคำถามเชิงบวกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2. หาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย โดยการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เพื่อนำมาวิเคราะห์ SOAR และยังได้มีการค้นหาลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้า แบ่งตามทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศ เพื่อพิจารณาจุดร่วมของสี่ตัวแต่ละชนิด

ขั้นตอนที่ 2 การวาดฝัน คือ การนำเอาประสบการณ์และความประทับใจที่จากวิเคราะห์ SOAR นำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร ถึงสิ่งที่ควรจะเป็น หรือวาดฝันถึงสิ่งที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ คือ การวางแผนและกำหนดแนวทางในการเพิ่มยอดขาย ด้วยการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับลักษณะที่โดดเด่นตามลักษณะสี่ตัว 4 ทิศ เพื่อนำไปออกแบบกิจกรรมตามโครงการที่สามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนารูปร่างต่อไปได้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำได้ทันทีเห็นผลในระยะไม่เกิน 2 เดือน

ขั้นตอนที่ 4 การลงมือปฏิบัติ คือ ขั้นตอนการนำโครงการที่ได้กำหนดไว้ในแผนไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วาดฝันไว้ และทำการติดตามผลด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบุตส์เอ็กเพลส ต.ท่ากระเสริม
 อ.น้ำพอง

ขั้นตอนการค้นหา พบ จากการสัมภาษณ์ ประสบการณ์เชิงบวกทำให้พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ พนักงานอภัยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ ดูแลเอาใจใส่ หยิบของให้พูดจาดี ไพเราะ สุภาพ มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ราคาถูก มีคุณภาพ เป็นหมวดหมู่ ง่าย ตรงตามความต้องการ มีความสะดวก รวดเร็ว และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ได้แก่ สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน มีการลดราคาให้ จดจำลูกค้าได้และมีการติดตามราคาสินค้า และมีการค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทตามทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศดังนี้

ลูกค้าที่เป็นหนู มีความต้องการให้มีการทักทาย เอาใจใส่ พนักงานมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสินค้าแจกและมีการสนทนาหรือนำเสนอสินค้า

ลูกค้าที่เป็นหมี มีความต้องการให้การจัดเรียงสินค้ามีความเป็นระเบียบ สินค้าคุณภาพ ราคาถูก คุ่มค่าคุ้มค่า และสินค้ามีครบครัน

ลูกค้าที่เป็นกระต่าย มีความต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว สั่งสินค้าได้ และมีจัดส่งสินค้าถึงบ้าน

ลูกค้าที่เป็นอินทรี มีความต้องการให้มีสินค้าที่แปลกใหม่ มีความหลากหลาย

2. ผลแนวทางการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพลส ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง

จากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก และได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น นำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ โดยใช้ SOAR เพื่อให้ทราบจุดแข็ง และโอกาสขององค์กรที่สามารถนำไปกำหนดวิสัยทัศน์และ พันธกิจต่อไป ผลการวิเคราะห์ SOAR ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ SOAR		
สิ่งที่ต้องค้นหา ในเชิงกลยุทธ์ Strategic Inquiry	(Strengths)	(Opportunities)
	<ul style="list-style-type: none"> - สินค้าราคาถูก - มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย - ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า บริการเป็นกันเองมีอัธยาศัยดี พุดคุย/ทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพ - มีความสะดวก/รวดเร็ว - จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่/หาง่าย - สินค้ามีคุณภาพ สามารถส่งสินค้าได้ - มีการอธิบายรายละเอียดและแนะนำสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - มีทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ใกล้กับสถานศึกษาและล้อมรอบด้วยพื้นที่เพาะปลูกทางการเกษตร - ความหลากหลายของสินค้า/บริการ ทำให้สามารถทำให้ขยายฐานลูกค้าออกไปได้หลายกลุ่ม ทำให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น - เนื่องจากภาครัฐส่งเสริมให้มีการปลูกพืชหมุนเวียน จึงเป็นโอกาสให้เราสามารถขายสินค้าทางการเกษตรได้ตลอดทั้งปี
สิ่งดีๆ ที่อยากให้เห็น ในองค์กร Appreciative Intent	(Aspirations)	(Results)
	ร้านบูตส์เอ็กเพลสเป็นร้านสะดวก ที่คนในชุมชนนับถือถึงเป็นที่แรกเมื่อต้องการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าทางการเกษตร พร้อมการให้การบริการที่ยอดเยี่ยม	- มียอดขายเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 10 ใน พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นเงินจำนวน 500,000 บาท

ขั้นตอนการวาดฝัน เพื่อกำหนดแนวทางที่องค์กรควรจะเป็นได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) ร้านบูตส์เอ็กเพลสเป็นร้านสะดวกซื้อของชุมชน ในปี พ.ศ. 2561

พันธกิจ (Mission) มีสินค้าที่หลากหลาย ครบครัน มีการพัฒนาระบบการจัดการภายใน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการบริการที่ดีเยี่ยมด้วยการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า บริการด้วยหัวใจ

การออกแบบ (Design) คือ การวางแผนและกำหนดแนวทางในการเพิ่มยอดขาย โดยนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นมาวิเคราะห์ร่วมกัน

SOARและลักษณะที่โดดเด่นของกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศ ทำให้ได้โครงการหรือกิจกรรมที่สามารถเพิ่มยอดขายให้กับร้านบูตส์เอ็กเพลสได้ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว มี 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการดูแลแคร่เหมือนญาติ 2) โครงการ 1 นาทีมีสาระ 3) โครงการกินข้าวเล่าเรื่อง 4) โครงการใจแลกใจ จึงเข้าใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) โครงการดูแลแคร่เหมือนญาติ

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจในการบริการ รู้สึกอบอุ่นทุกครั้งที่มาใช้บริการ พร้อมได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีเปรียบเสมือนดังญาติสนิท

การค้นพบ : จากการสัมภาษณ์ลูกค้าทำให้ทราบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ชอบให้มีการทักทาย พูดคุย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และจากการสังเกตพบว่าหากเรายิ้มให้ลูกค้าก่อน บางครั้งไม่ได้พูดอะไร ก็ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจ กล้าพูดคุย สอบถามกับพนักงานมากขึ้น และจากการค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างประเภทหนู ที่ชอบให้มีการต้อนรับและการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างมาก

การวาดฝัน : ลูกค้าได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ทำให้รู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเองมากที่สุดเหมือนดังญาติพี่น้อง

การออกแบบ : ปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในการบริการและจัดทำแบบแผนปฏิบัติในการต้อนรับและการขายสินค้า

การลงมือทำ: มอบหมายให้เจ้าของธุรกิจและพนักงานดำเนินการ โดยให้ทุกคนปฏิบัติตามแบบแผนปฏิบัติ โดยเริ่มจากการฝึกพนักงานทุกคนให้เห็นความสำคัญของการบริการและหน้าที่ของตนเอง ให้ทุกคนมีใจรักในงานบริการ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้านให้ส่งยิ้มให้ลูกค้าก่อน แล้วกล่าวทักทาย พูดคุย สอบถามความต้องการของลูกค้า ด้วยน้ำเสียงและกิริยาที่สุภาพ หากลูกค้าหาสินค้าไม่พบก็ให้พนักงานช่วยจัดหาสินค้าและอำนวยความสะดวก รวมถึงจัดส่งสินค้าให้เรียบร้อย หากลูกค้ามีข้อซักถามหรือสงสัยก็ให้คำปรึกษาหรือแนะนำลูกค้าด้วยความจริงใจ

ผลการดำเนินโครงการ: สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น พนักงานแจ้งว่าลูกค้าพูดชมว่าการบริการเป็นกันเอง ดูแลอย่างดีหิยสินค้าให้ และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับลูกค้ามากขึ้น ลูกค้ากล้าพูดคุย สอบถามกับพนักงานมากขึ้นและทำให้ขายสินค้าได้ง่ายและเร็วขึ้น

2) โครงการ 1 นาทีมีสาระ

การค้นหา : จากการสัมภาษณ์ลูกค้าทำให้ทราบว่าลูกค้ามาซื้อสินค้าเพราะมีคนบอกต่อ ว่าซื้อสินค้าที่ร้านนี้ดี มีการแนะนำสินค้าที่ดี เข้าใจ นำไปใช้งานได้จริง จากการสังเกตพบว่า หากมีการพูดคุยหรือแนะนำลูกค้าที่มาซื้อปุ๋ยและยา จะทำให้ขายสินค้าได้เกือบทุกคน เพราะลูกค้าบางคนไม่มีความรู้หรือไม่แน่ใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หากเราอธิบายเพิ่ม ลูกค้าจะเข้าใจและตัดสินใจซื้อสินค้าได้เร็วขึ้น

วัตถุประสงค์: เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในสินค้าและบริการนั้นๆ ทำให้มีความมั่นใจสามารถอธิบายหรือแนะนำสินค้าแก่ลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มั่นใจในสินค้าและบริการของเรา

การวาดฝัน : หากลูกค้าคิดจะซื้ออุปกรณ์ก่อสร้างและเคมีภัณฑ์ทางการเกษตรจะคิดถึงร้านบูตัส เอ็กเพลสเป็นที่แรก

การออกแบบ : มีการให้ความรู้กับพนักงานในสินค้าและบริการนั้นๆให้สามารถอธิบายและแนะนำสินค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ

วิธีดำเนินการ มอบหมายให้เจ้าของธุรกิจและพนักงานดำเนินการ โดยหากมีสินค้าเข้ามาใหม่ เจ้าของกิจการจะอธิบายหรือให้ความรู้แก่พนักงานในรายละเอียดของสินค้านั้นๆ เช่น มียาฆ่าแมลงมาใหม่ ชื่ออะไร ใช้พ่นกับแมลงอะไรได้บ้าง และอัตราส่วนใช้ที่เท่าไร ยาตัวไหนที่มีฤทธิ์หักล้างกัน ตัวไหนส่งเสริมกัน

การลงมือทำ : มอบหมายให้เจ้าของธุรกิจและพนักงานดำเนินการ โดยหากมีสินค้าเข้ามาใหม่ เจ้าของกิจการจะอธิบายหรือให้ความรู้แก่พนักงานในรายละเอียดของสินค้านั้นๆ เมื่อลูกค้ามาซื้อสินค้าก็ให้พนักงานแจ้งรายละเอียดคร่าว ๆ ประมาณ 1 นาที แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าทราบในรายละเอียดของสินค้าเบื้องต้น หากลูกค้าเกิดข้อสงสัยและซักถาม ให้พนักงานอธิบายเพิ่มเติม ด้วยน้ำเสียงสุภาพ

ผลการดำเนินโครงการ: ลูกค้าแสดงความชื่นชมต่อพนักงาน ที่พนักงานสามารถให้ความรู้หรือราย

ละเอียดสินค้า รวมทั้งการแนะนำ วิธีการใช้ ประโยชน์หรือโทษ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความห่วงใยที่ทางร้านได้มอบให้ และลูกค้าเกิดความประทับใจ มั่นใจ เชื่อใจในร้านค้ามากขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำและบอกต่อ

3) โครงการกินข้าวเล่าเรื่อง

การค้นหา : จากการสังเกตพนักงานเวลาที่ทานข้าวด้วยกัน จะมีการพูดคุย หรือปรึกษาหารือกันแบบไม่มีความเขินอาย กล่าวพูดหรือเสนอวิธีการในการปรับปรุงการทำงานต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ร้านค้าเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ เพื่อสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร ให้มีความรู้สึกสนิทสนมเหมือนเป็นญาติกัน มีอะไรพูดคุย แนะนำตักเตือนกันได้ ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและรักองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมกันสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

การวาดฝัน : อยากเห็นคนในองค์กรมีความรัก ความสามัคคีกัน อยู่ด้วยกันเหมือนญาติพี่น้องและรู้สึกถึงความเป็นคนสำคัญขององค์กร

การออกแบบ : ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรมีการจัดทานข้าวกลางวันด้วยกัน อย่างน้อย 3 วัน ต่อสัปดาห์

การลงมือทำ :

ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการและพนักงานทุกคน คือ

1) มีการจัดทานข้าวกลางวันด้วยกันอย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วัน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ให้มีความสนิทสนม ทำให้รู้สึกอยู่กันเหมือนญาติพี่น้อง มีอะไรก็พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ทำให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร

2) หากมีโอกาสมือมืองานต่าง ๆ ก็จะมีการพาพนักงานไปทานข้าวข้างนอก เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้านหรือเป็นตัวแทนของร้านค้า เขาก็จะเกิดความภูมิใจและรักในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินโครงการ พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน กล่าวพูดคุย ตักเตือนหรือสอนงาน กล่าวแสดงความคิดเห็น ได้แง่มุมใหม่ๆ ไปจนถึงวิธีการในการแก้ปัญหาใหม่ๆ ทำให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

4) โครงการ ใจแลกใจ จิงเข้าใจ

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการรับฟัง การเข้าใจซึ่งกันซึ่งกันมากขึ้นระหว่างพนักงานกับนายจ้าง

การค้นหา : จากการใช้โครงการกินข้าวเล่าเรื่องทำให้พบว่าเวลาในการทานข้าวเที่ยงด้วยกัน มีเวลาน้อยเกินไปและไม่มีความเป็นส่วนตัว หากสอบถามอะไรที่เป็นเรื่องส่วนตัวก็ดูไม่เหมาะสม พนักงานก็ไม่กล้าพูดออกมา หรือหากว่ากล่าวตักเตือนก็จะทำให้อับอายคนอื่นและจะทำให้รู้สึกไม่ดีต่อกัน การวาดฝัน (Dream) อยากเห็นนายจ้างและพนักงานทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

การออกแบบ: จัดให้มีการพูดคุยกับพนักงานแบบตัวต่อตัว ในพื้นที่ส่วนตัว โดยจัดให้มีการพูดคุย 1-2 เดือนต่อครั้งแล้วแต่โอกาส

การลงมือทำ: ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการและพนักงานทุกคน คือ

1) เจ้าของร้านจัดเวลาคุยกับพนักงานตัวต่อตัวด้วยแนวคิดเชิงบวก โดยถามถึงความประทับใจในการทำงาน ให้เล่าประสบการณ์ดีๆ ให้ฟัง

2) ให้นักงานเปิดใจเล่าเรื่องชีวิตส่วนตัวหรือการทำงานอะไรก็ได้ ประมาณ 10 นาที โดยเจ้าของร้านเป็นผู้ฟังอย่างเดียว ไม่ถามกลับไม่พูดแทรก

3) ให้เค้าประเมินตนเองในการทำงาน

4) การบอกให้รู้ถึงจุดเด่นของพนักงานคนนั้น หรือสิ่งที่ต้องแก้ไข พร้อมร่วมกันคิดแนวทาง ในการแก้ไขเป็นอย่างไรไป ภายใต้กฎเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกัน

ผลการดำเนินโครงการ พนักงานและนายจ้างมีการเข้าใจกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น ให้นักงานมีความสุขมากขึ้น ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่งผลให้การทำงานดีมากขึ้นและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ

สรุป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพลส ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง

จากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ทำให้ทราบว่าพนักงานร้านบูตส์เอ็กเพลสมีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ หยิบสินค้าให้ พุดจาดี ไพเราะ สุภาพ มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ราคาถูก มีคุณภาพ เป็นหมวดหมู่ หาง่าย ตรงตามความต้องการ และมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน มีการลดราคาให้ จัดจำลูกค้าได้และมีการติดตามราคาสินค้า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพลส ต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง จากสิ่งที่ค้นพบได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย ซึ่งจากการดำเนินโครงการแล้วทั้ง 4 โครงการ คือ โครงการดูแลแคร่เหมือนญาติ โครงการ 1 นาทีมีสาระ โครงการกินข้าวเล่าเรื่องและโครงการใจแลกใจจึงเข้าใจ พบว่ามียอดขายเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10 ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2553). **What is AI?**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.aithailand.org/>
- [2] วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). **Dialogue คิดลงใจ...ไหลเป็นปัญญา**. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- [3] วุฒิ สุขเจริญ. (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: จี.พี. ไฮเบอร์พริ้นท์.
- [4] อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR Vs. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>
- [5] Kirkpatrick, J.D., & Kirkpatrick, W.K. (2016). **Kirkpatrick's four levels of training evaluation**. Massachusetts: Association for Talent Development.