

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น (2559) ระบุว่าปีพ.ศ. 2559 เศรษฐกิจของจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มฟื้นตัวและเติบโตจากปีที่ผ่านมาในอัตราร้อยละ 4.4 หรือตามช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 3.4-5.4 โดยเป็นผลมาจากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในประเทศประกอบกับการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของจังหวัดขอนแก่น โครงการขยายระบบการขนส่งทางรถไฟ และราคาขายปลีกน้ำมันในประเทศที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นนั้นส่งผลให้ประชาชนในจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มในการนำเงินออกมาใช้จ่ายเพื่อซื้อปัจจัยในด้านต่างๆเพื่อบริโภคมากขึ้นและส่งผลดีต่อธุรกิจต่างๆในจังหวัดขอนแก่นให้มีโอกาสในการเติบโตตามการขยายตัวของจังหวัดมากยิ่งขึ้น

จากการขยายตัวดังกล่าวซึ่งเป็นผลให้เกิดแนวโน้มที่ดีในการนำเงินออกมาใช้จ่ายของประชาชนได้ส่งผลดีต่อมาในธุรกิจรูปแบบหนึ่งของจังหวัดขอนแก่นคือ

ธุรกิจค้าขายอะไหล่รถยนต์ของจังหวัดขอนแก่น

เนื่องจากรถยนต์เป็นพาหนะที่ช่วยเคลื่อนย้ายขนส่งและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงปัจจัยต่างๆโดยเฉพาะปัจจัยสำคัญของชีวิตหรือปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ซึ่งเมื่อประชาชนมีแนวโน้มในการนำเงินออกมาใช้จ่ายและเกิดการบริโภคในด้านต่างๆมากยิ่งขึ้นแล้วนั้นส่งผลให้เกิดแนวโน้มในการขนส่งเคลื่อนย้ายปัจจัยต่างๆจากผู้ผลิตปัจจัยและผู้ขายปัจจัยไปสู่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

และเป็นผลต่อให้มีแนวโน้มในการจำเป็นต้องนำรถยนต์เข้าซ่อมบำรุงหรือดูแลรักษามากยิ่งขึ้น

ร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นคือ

ร้านค้าในจังหวัดขอนแก่นที่ดำเนินธุรกิจค้าขายอะไหล่รถยนต์ประเภทรถกระบะ รถหกล้อ

และรถสิบล้อ ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 35/23-24 ถ.หน้าเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

โดยทำเลที่ตั้งของร้านนั้นตั้งอยู่ในศูนย์กลาง (Center) ร้านค้าอะไหล่รถยนต์ของจังหวัดขอนแก่น

ซึ่งเป็นทำเลที่ตั้งที่มีแนวโน้มในการแข่งขันที่รุนแรงมากกว่าบริเวณอื่น

โดยสังเกตได้จากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในทำเลที่ตั้งแห่งนี้ที่มีจำนวนมากกว่าบริเวณอื่นในจังหวัดขอนแก่น

โดยเป็นผลมาจากการที่ทำเลที่ตั้งแห่งนี้มีสินค้าอะไหล่รถยนต์ทุกชนิดพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายผ่านร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่มีจำนวนร้านค้าและมีความหลากหลายในการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่าทำเลที่ตั้งแห่งอื่นในจังหวัดขอนแก่น

ส่งผลให้ร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นจำเป็นต้องค้นหาและนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการจากร้านค้า

อะไหล่รถยนต์ในรูปแบบที่แตกต่างจากร้านอื่นเพื่อสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นในใจลูกค้าและสามารถดำเนินการแข่งขันในทำเลที่ตั้งที่มีสถานะการแข่งขันที่รุนแรงแห่งนี้ได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม

ผู้ศึกษาได้ค้นพบโอกาสในการนำเสนอคุณค่าที่แตกต่างให้ลูกค้าจากการสอบถามพูดคุยและสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นซึ่งพบว่า

ลูกค้าจำนวนมากให้ความสำคัญในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ขาย โดยที่ลูกค้ากล่าวว่า

ร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าเคยใช้บริการนั้นขาดปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจ เนื่องจากร้านค้าเหล่านั้นทำการหลอกลวงลูกค้าในหลากหลายรูปแบบ เช่น

การนำสินค้าของปลอมมาหลอกลูกค้าว่าเป็นของแท้

การนำสินค้าของรถยนต์รุ่นอื่นมาหลอกว่าสามารถนำไปใช้กับรถยนต์ของลูกค้าได้

และรวมไปถึงการหลอกลวงในการให้ข้อมูลรายละเอียดที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าที่ลูกค้าสอบถาม ซึ่งลูกค้ากล่าวว่า

ปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจนั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการเข้ารับบริการให้แก่ลูกค้าและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าอะไหล่รถยนต์ร้านต่างๆ นอกจากนั้น

ลูกค้าได้กล่าวเพิ่มเติมว่าหากร้านค้าอะไหล่รถยนต์ร้านใดสามารถต่อยอดปัจจัยดังกล่าวให้กลายเป็นการให้คำแนะนำและการให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อป้องกันการถูกร้านค้าที่ไม่หวังดีหลอกลวงได้นั้นสามารถนำไปสู่การสร้างความประทับใจจนนำไปสู่การบอกต่อแก่ลูกค้ารายอื่นได้ในวงกว้าง

นอกจากนั้น จากการค้นหา IKIGAI ของผู้ศึกษา (ดังภาคผนวก ก)

ซึ่งเป็นการค้นหาความหมายของการมีชีวิตอยู่ผ่านการผสมผสานสิ่งที่ผู้ศึกษารักและสามารถทำได้ดี เข้ากับสิ่งที่โลกใบนี้กำลังต้องการและเป็นสิ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ศึกษาได้ พบว่า IKIGAI ของผู้ศึกษาคือ

การดำเนินธุรกิจร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่ผ่านการออกแบบกระบวนการให้บริการต่างๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ

และความรู้ในตัวสินค้าที่ขายพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง และอัธยาศัยไมตรีที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความสบายใจ

และประสบการณ์ในการรับบริการที่ประทับใจที่สุดให้แก่ลูกค้าทุกคน

จากข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดข้างต้นเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจในการนำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) มาประยุกต์เข้ากับ IKIGAI

ของผู้ศึกษาเพื่อทำการพัฒนาแผนกลยุทธ์การตลาดให้กับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นในการสร้างสรรค์ สื่อสาร

และนำเสนอคุณค่าในด้านของความซื่อสัตย์และความจริงใจพร้อมทั้งการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ลูกค้าทุกคนซึ่งนำไปสู่การสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางร้านเพื่อ

ให้ร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นสามารถแข่งขันในศูนย์กลางร้านค้าอะไหล่รถยนต์ของจังหวัดขอนแก่นได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1

เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

2.2

เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบและ IKIGAI ของผู้ศึกษามาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นซึ่งตั้งอยู่ในอ.เมือง จ.ขอนแก่น

3.2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นและเต็มใจให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมจำนวน 21 คน

3.3 ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2559

3.4 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้างนี้ใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตในการรวบรวมข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น จากนั้นจึงนำมาพัฒนาแผนการตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นร่วมกับทฤษฎี IKIGAI พีระมิดแห่งความภักดี (Loyalty Pyramid) การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) กลยุทธ์จุดกระแส (The Tipping Point) และสัจวัทัศน์ (Mind Literacy) โดยมีการประเมินผลด้วยทฤษฎีการประเมินด้วยผลโดยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 4.1 พนักงาน สิ้นค้า คือ อะไหล่รถยนต์ประเภทรถกระบะ รถหกล้อ และรถสิบล้อ และรวมไปถึงสินค้ากลุ่มแบตเตอรี่ น้ำมันชนิดต่างๆ หลอดไฟ และที่ปิดน้ำฝน
- 4.2 ลูกค้า คือ ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการกับทางร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น
- 4.3 เจ้าของร้าน คือ บิดาของผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าของร้านคนปัจจุบัน
- 4.4 พนักงาน คือ พนักงานทุกคนในร้านโดยไม่รวมเจ้าของร้าน
- 4.5 ผู้ขาย คือ เจ้าของร้านและพนักงานทุกคนในร้าน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 5.1
ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นเกิดความประทับใจจนนำไปสู่ความภักดีและการบอกต่อเมื่อนำโครงการไปปฏิบัติจริง
- 5.2
พนักงานเกิดการพัฒนาตัวเองในการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น
- 5.3
สามารถนำข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่ค้นพบมาพัฒนาเป็นพิมพ์เขียวในการให้บริการ (Service Blueprint) ของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้
เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อดังนี้

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น
การศึกษาในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่หนึ่งของวงจร 4-D หรือขั้นตอนการค้นพบ (Discovery)
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
(Divergence)

ของประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าผ่านการสัมภาษณ์และการสังเกตเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการ
กำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นตาม
วัตถุประสงค์ที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้คือ

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นซึ่งมีความเต็มใจในการมีส่วนร่วมในการให้ส
ภาษณ์จำนวน 21 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.2.1 การสัมภาษณ์ (Interview)

ดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้า

1.2.2 การสังเกต (Observation)

สังเกตลักษณะการใช้คำพูดในบทสนทนาของลูกค้าเพื่อทำการแบ่งแยกลูกค้าออก
เป็นกลุ่มตามทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

1.3 ประเภทของข้อมูล

1.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์และการสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้าน
ศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นและมีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือเพื่อนำมาค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมแ
ละปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น โดยมีรายละเอียดของคำถามที่ใช้ดังนี้

(1) เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุด

และมีประสบการณ์ที่ประทับใจอย่างไร?

เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดที่ลูกค้าประทับใจในการใช้บริการร้านอะ
ไหล่รถยนต์

- (2) รู้จักร้านที่ลูกค้าประทับใจได้อย่างไร?
เพื่อค้นหาเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักร้านอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าประทับใจ
- (3) คิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหน?
เพื่อค้นหาร้านอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าวัดฝันไว้ในจินตนาการ

1.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่เกิดจากการศึกษาดำรงและบทความเกี่ยวกับทฤษฎีสัตว์สี่เท้า เพื่อนำทฤษฎีดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยที่เป็นจุดรวมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นของร้านศรีทวีมอเตอร์ชอนแก่น

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนนี้คือ

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวีมอเตอร์ชอนแก่นโดยมีรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1.4.1 ขออนุญาตลูกค้าในการให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์
เพื่อให้ได้กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่มีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ
- 1.4.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและแบบกึ่งโครงสร้าง
สัมภาษณ์ลูกค้าที่มีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ตามรูปแบบคำถามที่ผู้ศึกษากำหนดโครงสร้างไว้ แต่ผู้ศึกษาอาจทำการสัมภาษณ์เจาะลึกในบางประเด็น
- 1.4.3 การสังเกตแบบมีโครงสร้างและไม่มีส่วนร่วม
สังเกตลักษณะการพูดคุยและลักษณะการใช้คำพูดของลูกค้า โดยผู้ศึกษามีโครงสร้างในการสังเกตที่แน่นอนและไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่ลูกค้ากระทำ โดยเป็นการสังเกตลักษณะคำพูดของลูกค้าในขณะที่ลูกค้ากำลังเข้ารับบริการเพื่อทำการแบ่งแยกกลุ่มของลูกค้าตามคุณลักษณะของทิศทางๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) สัตว์สี่เท้ากลุ่มวัวกระทิง

วัวกระทิงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องของความรวดเร็ว ความง่าย และความสะดวกสบายเป็นสำคัญ โดยแสดงออกผ่านคำพูดในรูปแบบประโยค เช่น “ผมชอบที่ร้านนี้เร็วดีนะ” “มาร้านนี้แล้วได้สินค้าครบตามที่ต้องการ” “ร้านนี้มีสินค้าเยอะหลากหลายดี มาที่เดียวแล้วจบเลย”

(2) สัตว์สี่เท้ากลุ่มนกอินทรี

นกอินทรีเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องของความทันสมัย ความแปลกใหม่ไม่เหมือนใคร คุณภาพและมาตรฐานของสินค้า พร้อมทั้งเป็นกลุ่มที่มีการหาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้ามาล่วงหน้าเพื่อให้สามารถพูดคุย สอบถาม และเลือกซื้อที่ถูกต้องและมีคุณภาพได้ โดยแสดงออกผ่านคำพูดในรูปแบบประโยค เช่น “ร้านนี้มีสินค้าชิ้นนี้แล้วหรอ มันเพิ่งออกมาไม่นานเลยนะ” “ร้านนี้มีสินค้าที่ร้านอื่นไม่มี” “สินค้านี้มีคุณภาพตามที่แนะนำมาไม่ผิดหวังเลย” “ผู้ขายของร้านนี้มีความรู้ดีนะ สามารถตอบคำถามของผมและช่วยให้ผมสบายใจได้”

(3) สัตว์สี่ทศกลุ่มหมี

หมีเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องของระบบระเบียบ รายละเอียดต่างๆ ความมีมาตรฐาน ความอ่อนคลา่ยสบายใจและความมั่นใจในการเข้ารับบริการ ความเป็นส่วนตัว และความคุ้มค่า โดยแสดงออกผ่านคำพูดในรูปแบบประโยค เช่น “ร้านนี้มีวิธีการจัดสินค้าได้เป็นระบบเหมือนเดิมเลย” “ขอผมตรวจสอบสินค้าได้ไหมว่าตรงตามที่ผมต้องการหรือเปล่า” “สินค้าชิ้นนี้คืออย่างที่แนะนำผมมาใช้ไหม” “สินค้าที่ผมซื้อไปเมื่อเทียบกับราคาแล้วผมว่ามันคุ้มมากเลย”

(4) สัตว์สี่ทศกลุ่มหนู

หนูเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการพบปะผู้คน การพูดคุยสนทนากัน แสดงออกถึงความเป็นกันเอง แสดงถึงความเอาใจใส่ แสดงถึงความสนิทสนม และคำพูดที่บ่งบอกถึงการมาเป็นกลุ่ม โดยแสดงออกผ่านคำพูดในรูปแบบประโยค เช่น “สวัสดิ์จ้า มาทำอะไรจะวันนี้” “อ้าวที่เป็นยังไงบ้างไม่เจอกันนานเลย” “เรามาดูสินค้าให้พ่อหน่อยสิ พ่อยกลงมาไม่ไหว” “สบายดีไหมจะ” “วันนี้เพื่อนพี่พามาจะ”

1.5 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนนี้คือ

ขั้นตอนในการนำข้อมูลประสิทธิภาพเชิงบวกของลูกค้าที่ค้นพบมาทำการประมวลผลเป็นปัจจัยที่เป็ นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

และนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีสัตว์สี่ทศโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

นำประสิทธิภาพเชิงบวกของลูกค้าที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์มาทำการค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมด้วยวิธีการนับความถี่ปัจจัยต่างๆที่ได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้า

จากนั้นจึงนำปัจจัยต่างๆมาเรียงลำดับจากความถี่ที่มากที่สุดไปลำดับจากความถี่ที่น้อยที่สุด โดยปัจจัยที่เป็นจุดร่วมที่ค้นพบนั้น

ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแยกเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสิทธิภาพการเข้ารับบริการกับร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าประทับใจ

และปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านค้าอะไหล่รถยนต์ในจินตนาการที่ลูกค้าวาดฝันให้เป็น

ซึ่งปัจจัยที่เป็นจุดร่วมทั้ง 2 สามารถค้นพบได้จากการถามคำถามว่า

เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุด และมีประสิทธิภาพที่ประทับใจอย่างไร?

และคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหน? ตามลำดับ

1.5.2 ค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

นำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมมาวิเคราะห์โดยให้ความสำคัญไปที่ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมที่มีความถี่มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1

และนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับบทสัมภาษณ์เพื่อนำปัจจัยที่ลูกค้าเน้นย้ำและให้ความสำคัญในบทสัมภาษณ์มาทำเป็นปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

1.5.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมตามทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศ

เป็นขั้นตอนในการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมมาวิเคราะห์ตามทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าตามคุณลักษณะของสัตว์ทิศต่างๆได้โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

(1) สัตว์สี่ทิศกลุ่มวัวกระทิง

สัตว์กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ให้สำคัญในความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย เพื่อให้สัตว์กลุ่มนี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ภายในระยะเวลาที่เร็วที่สุด

(2) สัตว์สี่ทิศกลุ่มนกอินทรี

สัตว์กลุ่มนี้ให้ความสำคัญในตัวผู้ขายสินค้าที่สามารถสนทนาและแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าได้เนื่องจากการหาความรู้เบื้องต้นมาแล้วก่อนหน้านี้แล้ว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญเรื่องของความแปลกใหม่ไม่เหมือนใคร และคุณภาพและมาตรฐานของสินค้า

(3) สัตว์สี่ทิศกลุ่มหมี

สัตว์กลุ่มนี้ให้ความสำคัญในเรื่องของรายละเอียดเล็กๆน้อยๆ ความคงเส้นคงวาในการให้บริการ ความผ่อนคลายสบายใจในการเข้ารับบริการ และความคุ้มค่าของสินค้า

(4) สัตว์สี่ทิศกลุ่มหนู

สัตว์กลุ่มนี้ให้ความสำคัญในเรื่องของการพูดคุยสร้างความสัมพันธ์ การเป็นกันเอง อธิษาศัยไมตรีที่ดี และการแสดงถึงความเอาใจใส่

2. เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบและ IKIGAI

ของผู้ศึกษามาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทิวมอเตอร์ซอนด์

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนส่วนที่เหลือของวงจร 4-D คือ การวาดฝัน (Dream) การออกแบบเส้นทางไปสู่ความฝัน (Design) และการดำเนินการให้ความฝันเป็นจริง (Destiny) ซึ่งเป็นการนำประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่ค้นพบในวัตถุประสงค์ที่ 1 มาประยุกต์เข้ากับทฤษฎีอื่นๆเพื่อพัฒนาแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อความภักดีและการบอกต่อให้กับร้านศรีทิวมอเตอร์ซอนด์

2.1 ประเภทของข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นของร้านศรีทิวมอเตอร์ซอนด์ ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลในวัตถุประสงค์ที่ 1

2.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่เกิดจากการศึกษาดำรงและบทความเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น โดยมีรายการของทฤษฎีต่างๆที่ใช้ในขั้นตอนนี้ดังนี้

- (1) พีระมิดแห่งความภักดี (Loyalty Pyramid)
- (2) การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)
- (3) IKIGAI
- (4) สัตว์สี่ทิศ (Mind Literacy)
- (5) กลยุทธ์จุดกระแส (The Tipping Point)
- (6) การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1

รวบรวมข้อมูลปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับจากการรวบรวมในวัตถุประสงค์ที่ 1

2.2.2 ศึกษาดำรงและบทความเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

- (1) พีระมิดแห่งความภักดี
- (2) การวิเคราะห์สออาร์
- (3) IKIGAI
- (4) สัตว์สี่ทิศ
- (5) กลยุทธ์จุดกระแส
- (6) การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick

2.3 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนนี้คือ

ขั้นตอนของการนำข้อมูลทั้งหมดที่ค้นพบมาดำเนินการประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 วิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดี

เพื่อค้นหากลุ่มลูกค้าที่นำไปสู่การบอกต่อซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ช่วยบอกต่อเรื่องราวดีๆและแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้เข้ามาใช้บริการกับร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าประทับใจ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ในหัวข้อคำถาม “รู้จักร้านที่ลูกค้าประทับใจได้อย่างไร?”

2.3.2 วิเคราะห์สออาร์

เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจซึ่งเป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ในการกำหนดเป็นเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ร้านต้องการ และนำไปเชื่อมโยงกับการวาดความฝัน (Dream) ของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) จุดแข็ง (Strength)
กำหนดจุดแข็งของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นโดยใช้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นโดดเด่นของร้านที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และสังเกตลูกค้า
- (2) โอกาส (Opportunity)
ค้นหาโอกาสต่างๆที่มีของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นผ่านการรวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสารออนไลน์ และข่าวสารจากสื่อต่างๆ
- (3) แรงบันดาลใจ (Aspiration)
นำจุดแข็งและโอกาสที่ค้นพบมาสร้างเป็นเป้าหมายหรือแรงบันดาลใจของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น
- (4) ผลลัพธ์ (Result)
กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการโดยให้มีความสอดคล้องกับขั้นตอนของการสร้างแรงบันดาลใจและเกณฑ์การประเมินผล

2.3.3 การวาดฝัน (Dream)

นำข้อมูลต่างๆที่ได้จากขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) การวิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดี การวิเคราะห์สออาร์ และการค้นหา IKIGAI ของผู้ศึกษา (ดังภาคผนวก ก) มาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อวาดเป็นความฝันของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นที่ต้องการให้เกิดขึ้นในความเป็นจริง

2.3.4 การออกแบบเส้นทางไปสู่ความฝัน (Design)

นำความฝันที่ได้จินตนาการไว้มาออกแบบและวางแผนร่วมกับทฤษฎีอื่นๆ ได้แก่ พีระมิดแห่งความภักดี กลยุทธ์จุดกระแส และสัตว์สี่ทิศ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติให้ความฝันเป็นจริง

2.3.5 การดำเนินการให้ความฝันเป็นจริง (Destiny)

ดำเนินการตามแผนการที่ได้ออกแบบไว้เพื่อทำให้ความฝันที่ได้วาดไว้กลายเป็นจริงพร้อมกับการประเมินผลโดยใช้การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick โดยประเมินจากการพูดคุย การสอบถาม และการสังเกตพนักงานและลูกค้า โดยมีรายละเอียดของการประเมินผลดังนี้

- (1) ปฏิกิริยา (Reaction)
ประเมินปฏิกิริยาเบื้องต้นของพนักงานและลูกค้าที่มีต่อโครงการต่างๆ เช่น การแสดงความสนใจ การแสดงออกทางอารมณ์
- (2) การเรียนรู้ (Learning)
ประเมินการเข้ามาสอบถามเรียนรู้ของพนักงานและลูกค้าเกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการต่างๆ
- (3) พฤติกรรม (Behavior)

ประเมินการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานและลูกค้าให้เข้ากับโครงการต่างๆ

(4) ผลลัพธ์ (Results)

ประเมินผลลัพธ์ต่างๆที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการต่างๆ

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานี้มีผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทิวมอเตอร์ขอนแก่นจากการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาจุดร่วมและจุดโดดเด่นของประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทิวมอเตอร์และร้านอะไหล่ในจินตนาการของลูกค้าสามารถสรุปรายละเอียดต่างๆได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ

ปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐานร่วมกันของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการโดยที่ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านศรีทิวมอเตอร์ขอนแก่นแบ่งออกเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจดังตารางที่ 1 และปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านอะไหล่ในจินตนาการที่ลูกค้าวาดฝันให้เป็นอย่างตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจ

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1	ผู้ชายมีความเป็นกันเอง	14
	ผู้ชายมีความรู้และความชำนาญพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้	
2	ผู้ชายอัธยาศัยดี	7
3	โทรมาสั่งสินค้าล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าภายหลังได้	6
4	ความรวดเร็วในการจัดสินค้า	5
	ลูกค้าสามารถนำสินค้ามาเปลี่ยนได้	
	สินค้ามีความหลากหลาย	
5	ราคาสินค้ามีความเหมาะสมไม่เอาเปรียบลูกค้าเกินไป	4
	ผู้ชายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ	
	จัดสินค้าได้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ลูกค้าสั่ง	

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจ (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
6	ลูกค้าสามารถนำสินค้าไปเทียบกับรถของลูกค้าก่อนได้	3
7	มีของขวัญเล็กๆน้อยๆแจกให้ในเทศกาลปีใหม่	2
	สามารถฝากส่งสินค้าที่ทางร้านไม่มีได้	
	มีของแถมและส่วนลดบ้างในบางครั้ง	
8	มีการพัฒนาร้านอย่างสม่ำเสมอ	1
	ราคาสินค้ามีความนิ่งไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย	
	สามารถแนะนำผู้ขายรายอื่นให้ลูกค้าได้ในกรณีที่ทางร้านไม่มีสินค้าหรือผู้ขายที่ร้านไม่ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าชิ้นนั้น	
	อนุญาตให้ลูกค้าสามารถนำเงินค่าสินค้ามาชำระในภายหลังได้ในระยะเวลาที่ตกลงกัน	
	ร้านเปิดให้บริการวันอาทิตย์	
	ลูกค้าสามารถโทรมาตรวจสอบสินค้ากับทางร้านได้ว่าทางร้านมีสินค้าหรือไม่	

จากตารางที่ 1

พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจที่ได้ความถี่สูงเป็นลำดับต้นๆคือ ปัจจัยในเรื่องของความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ขาย การที่ผู้ขายมีความรู้และสามารถถ่ายทอดความรู้นั้นให้แก่ลูกค้าได้ และการที่ลูกค้าสามารถส่งสินค้าล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าในภายหลังได้ นอกจากนี้ จากบทสัมภาษณ์ลูกค้าได้ทำการเน้นย้ำถึงความสำคัญของปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ขายว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ลูกค้าใช้ในการเลือกเข้ารับบริการกับร้านค้าอะไหล่รถยนต์

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านอะไหล่ในจินตนาการที่ลูกค้าวาดฝันให้เป็น

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1	ผู้ขายมีความรู้และความชำนาญพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้	16
2	ผู้ขายมีความเป็นกันเอง	14
3	สินค้ามีความหลากหลาย	9

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านอะไหล่ในจินตนาการที่ลูกค้าวาดฝันให้เป็น (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความ
-------	----------------------	------

ที่		ที่
4	โทรมาสั่งสินค้าล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าภายหลังได้	6
5	บริการส่งสินค้า	5
	ผู้ชายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ	
6	ผู้ชายอภัยเสียดี	4
	ราคาสินค้ามีความเหมาะสมไม่เอาไรด์เอาเปรียบลูกค้าเกินไป	
7	ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	3
	จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ลูกค้าสั่ง	
8	มีการสะสมแต้ม	2
	ลูกค้าสามารถโทรมาตรวจสอบสินค้ากับทางร้านได้ว่าทางร้านมีสินค้าหรือไม่	
9	ลูกค้าสามารถนำสินค้ามาเปลี่ยนได้	1
	ลูกค้าสามารถนำสินค้าไปเทียบกับบรรดของลูกค้าก่อนได้	
	มีของขวัญเล็กๆน้อยๆแจกให้ในเทศกาลปีใหม่	
	มีทองแจก	
	มีการพัฒนาร้านอย่างสม่ำเสมอ	
	ราคาสินค้ามีความนิ่งไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย	
	ร้านเปิดให้บริการวันอาทิตย์	
บริหารจัดการที่จอดรถให้มีประสิทธิภาพ		

จากตารางที่ 2

พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของร้านค้าอะไหล่รถยนต์ในจินตนาการที่ได้ความถี่สูงเป็นลำดับต้นๆคือ ปัจจัยในเรื่องของการที่ผู้ชายมีความรู้และสามารถถ่ายทอดความรู้นั้นให้แก่ลูกค้าได้ ความเป็นกันเองของผู้ชาย และความหลากหลายสินค้าของร้าน และจากบทสัมภาษณ์ลูกค้ามีการเน้นย้ำให้ความสำคัญในปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ชาย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่วนใหญ่นั้นมีความสอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของประสบการณ์ประทับใจของลูกค้า

1.2 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นคือ

ปัจจัยที่เป็นความต้องการของลูกค้าที่มีความโดดเด่นและสามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเป็นกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อได้โดยปัจจัยโดดเด่นของร้านศรีทวิมอเตอร์ชอนแก่นมีดังนี้

1.2.1. ผู้ชายมีความซื่อสัตย์และจริงใจ

1.2.2. ผู้ขายมีความเป็นกันเอง

1.2.3. ผู้ขายอภัยภัยดี

1.2.4.

ผู้ขายมีความรู้และความชำนาญพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้

โดยที่ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นนั้นเป็นปัจจัยที่ลูกค้าเน้นย้ำและให้ความสำคัญพร้อมทั้งใช้เป็นตัวเลือกในการตัดสินใจในการเข้ารับบริการกับร้านค้าอะไหล่รถยนต์

นอกจากนั้นลูกค้ายังกล่าวว่าหากร้านค้าร้านใดไม่สามารถตอบสนองในปัจจัยดังกล่าวได้ครบทุกปัจจัย หรือไม่สามารถตอบสนองปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้ดีมากเพียงพอ

ลูกค้าเลือกที่จะเลิกใช้บริการกับร้านค้าร้านนั้น

รวมถึงอาจนำไปสู่การบอกต่อแก่ผู้อื่นไม่ให้เข้ามาใช้บริการกับร้านค้าร้านนั้นเช่นเดียวกัน

1.3 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมเข้ากับทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

จากปัจจัยที่เป็นจุดร่วมที่ค้นพบ สามารถนำมาสรุปรวมเข้ากับทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ ดังตารางที่ 3 ซึ่งเป็นตารางที่จัดกลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วมตามคุณลักษณะของสัตว์สี่ทิศ

เพื่อนำข้อสรุปดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นให้สามารถตอบสนองลูกค้าตามกลุ่มสัตว์สี่ทิศต่างๆได้

โดยที่แผนกลยุทธ์การตลาดของร้านศรีทวิมอเตอร์นั้นจะดำเนินการพัฒนาโดยให้สามารถตอบสนองปัจจัยต่างๆที่สัตว์แต่ละทิศให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ

เพื่อให้การบริการของร้านสามารถตอบสนองปัจจัยต่างๆที่ลูกค้าให้ความสำคัญได้

จากนั้นจึงวางแผนในการพัฒนาการบริการของร้านให้สามารถตอบสนองปัจจัยอื่นๆได้ต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 3 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมเข้ากับทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

สัตว์สี่ทิศ	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม
วัวกระทิง	<ol style="list-style-type: none"> 1. สินค้ามีความหลากหลาย 2. โทรมาส่งสินค้าล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าภายหลังได้ 3. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า 4. บริการส่งสินค้า 5. ลูกค้าสามารถนำสินค้าไปเทียบกับรถของลูกค้าก่อนได้ 6. จัดสินค้าได้ครบถ้วนตามที่สั่ง 7. สามารถฝากส่งสินค้าที่ทางร้านไม่มีได้ 8. ลูกค้าสามารถโทรมาตรวจสอบสินค้ากับทางร้านได้ว่าทางร้านมีสินค้าหรือไม่ 9. สามารถแนะนำผู้ขายรายอื่นให้ลูกค้าได้ในกรณีที่ทางร้านไม่มีสินค้าหรือผู้ขายที่ร้านไม่ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าชิ้นนั้น 10. อนุญาตให้ลูกค้าสามารถนำเงินค่าสินค้ามาชำระในภายหลังได้ในระยะเวลาที่ตกลงกัน 11. ร้านเปิดให้บริการวันอาทิตย์
นกอินทรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ขายมีความรู้และความชำนาญพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้ 2. ผู้ขายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ 3. มีการพัฒนาร้านอย่างสม่ำเสมอ
หนู	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ขายมีความเป็นกันเอง 2. ผู้ขายอัธยาศัยดี 3. มีของแถมและส่วนลดบ้างในบางครั้ง 4. มีของขวัญเล็กๆน้อยๆแจกให้ในเทศกาลปีใหม่ 5. มีการสะสมแต้ม 6. มีทองแจก
หมี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมไม่เอาเปรียบลูกค้าเกินไป 2. ลูกค้าสามารถนำสินค้ามาเปลี่ยนได้ 3. ราคาสินค้ามีความนิ่งไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย

จากตารางที่

3สามารถสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมเข้ากับทฤษฎีสัตว์สี่ทิศเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้าตามลักษณะของสัตว์สี่ทิศได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มวัยรุ่นหญิง คือ

ปัจจัยในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการให้บริการของร้าน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการและจบการบริการได้ในร้านเพียงร้านเดียวภายในระยะเวลาที่ไม่นาน

1.3.2 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มนกอินทรี คือ

ปัจจัยในเรื่องของความแตกต่างของร้านอะไหล่รถยนต์ที่ให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ร้านอื่นไม่มี นอกจากนี้ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการเห็นความสม่ำเสมอในการพัฒนาร้านเพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นหรืออาจมีความแปลกใหม่มากยิ่งขึ้น

1.3.3 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มหนู คือ ปัจจัยในเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ชายและคนในร้าน

และรวมไปถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของของแถม ส่วนลด หรือการสะสมคะแนน

1.3.4 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มหมี

คือ ปัจจัยในเรื่องของความคุ้มค่าของสินค้ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป ความมั่นใจในการเข้ารับบริการ และราคาสินค้าที่มีความมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย

2. เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบและ IKIGAI

ของผู้ศึกษามาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านสตรีทวิมอเตอร์ซอนด์

2.1 การวิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดี (Loyalty Pyramid)

จากบทสัมภาษณ์ลูกค้าสามารถนำมาวิเคราะห์ตามทฤษฎีพีระมิดแห่งความภักดีเพื่อค้นหากระบวนการต่างๆที่ทำให้ลูกค้ารู้จักกับร้านจนกระทั่งไล่ลำดับตามขั้นต่างๆของพีระมิดจนถึงขั้นสุดท้ายหรือขั้นของการบอกต่อได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 พีระมิดแห่งความภักดีของร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น

ขั้นของพีระมิดแห่งความภักดี	รายละเอียด
รู้จัก	<p>ลูกค้าในขั้นนี้สามารถแบ่งออกได้เป็นสามกลุ่มคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รู้จักร้านผ่านทางช่างซ่อมรถยนต์ 2. รู้จักร้านผ่านคนรู้จัก 3. มาเห็นร้านด้วยตัวเอง
สอบถาม	<p>ลูกค้าในขั้นนี้เข้ามาสอบถามเนื่องจากการได้รับการบอกเล่าถึงประสบการณ์ประทับใจของช่างซ่อมรถยนต์ ประสบการณ์ประทับใจจากคนรู้จัก หรือต้องการเข้ามาทดลองใช้บริการด้วยตัวเอง จึงเกิดการเข้ามาสอบถามรายละเอียดต่างๆของสินค้า</p>
ซื้อครั้งแรก	<p>เหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้าซื้อครั้งแรกแบ่งได้เป็นสองกรณีคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เกิดจากการที่ช่างซ่อมรถยนต์หรือคนรู้จักพามาที่ร้านจึงได้ทดลองใช้บริการกับทางร้านครั้งแรก 2. เข้ามาทดลองใช้บริการครั้งแรกด้วยตัวเอง
ซื้อซ้ำและซื้อประจำ	<p>ภายหลังจากการใช้บริการกับทางร้านครั้งแรกแล้ว ผู้ศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและใช้บริการประจำนั้นเกิดจากปัจจัยต่างๆดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ขายมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อลูกค้า 2. ผู้ขายมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ 3. ผู้ขายมีอัธยาศัยดีและมีความเป็นกันเอง 4. สินค้ามีความหลากหลาย

ตารางที่ 4 พีระมิดแห่งความภักดีของร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น (ต่อ)

ขั้นของพีระมิดแห่งความภักดี	รายละเอียด
บอกต่อ	<p>จากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์พบว่าลูกค้าที่นำไปสู่การบอกต่ออันสามารถแบ่งได้เป็นสองกลุ่มคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ช่างซ่อมรถยนต์ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เปรียบเสมือนกับผู้รู้ (Maven) เรื่องรถยนต์ และเป็นลูกค้ากลุ่มที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้อื่นได้ ดังนั้นลูกค้าที่ได้ฟังการแนะนำร้านจากช่างซ่อมรถยนต์จึงเข้ามาใช้บริการกับทางร้านด้วยความมั่นใจและความสบายใจ 2. เกิดการบอกต่อจากคนรู้จัก ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ถูกบอกต่อเกิดความสนใจในการเข้ามาทดลองใช้บริการกับทางร้านได้ เนื่องจากผู้ถูกบอกต่อมีการให้ความไว้วางใจกับคนที่รู้จักจึงเกิดความสนใจในการเข้ามาใช้บริการ

จากตารางที่ 4 พบว่า

ลูกค้ากลุ่มที่เป็นผู้นำไปสู่การบอกต่อให้กับร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นนั้นคือลูกค้ากลุ่มช่างซ่อมรถยนต์และลูกค้ากลุ่มที่เป็นคนรู้จักของลูกค้ารายอื่น ซึ่งลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่สามารถทำการบอกต่อพร้อมกับสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่ถูกบอกต่อให้สามารถเข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นได้อย่างมั่นใจ

2.2 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

จากข้อมูลปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น และข้อมูลต่างๆจากบทความข่าวสาร หรือสื่อต่างๆ สามารถนำมาวิเคราะห์สออาร์ได้ดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สออาร์ของร้านศรีทิวมอเตอร์ขอนแก่น

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)		
สิ่งที่ต้องค้นหา (Strategic Inquiry)	จุดแข็ง (Strength) 1. ผู้ขายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ 2. ผู้ขายมีความรู้และความชำนาญในตัวสินค้าที่ขาย สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้ 3. ผู้ขายอภยาศัยดีและมีความเป็นกันเอง 4. สินค้ามีความหลากหลาย	โอกาส (Opportunities) 1. เศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มขยายตัว 2. เทคโนโลยีโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว
เจตนาหรือสิ่งที่อยากเห็น (Appreciative Intent)	แรงบันดาลใจ (Aspiration) ดำเนินธุรกิจร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่เต็มไปด้วยความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และความเป็นกันเอง ผ่านผู้ขายที่มีความรู้และสามารถถ่ายทอดความรู้ไปสู่ลูกค้าได้ด้วยอภยาศัยไมตรีที่ดี ตลอดจนประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าทุกคน	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results) 1. ลูกค้าประจำเกิดความประทับใจและนำไปสู่การบอกต่อ 2. ลูกค้าใหม่เกิดความประทับใจและกลายมาเป็นลูกค้าประจำ 3. พนักงานมีการพัฒนาตนเองและนำไปสู่การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกคน

จากตารางที่ 5 สามารถระบุนรายละเอียดของการวิเคราะห์สออาร์ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 จุดแข็ง (Strength)

จากข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นสามารถนำมาสรุปเป็นจุดแข็งของทางร้านได้ดังนี้

- (1) ผู้ขายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจในการให้บริการลูกค้า
- (2) ผู้ขายมีความรู้และความชำนาญในตัวสินค้าที่ขาย

สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาลูกค้าได้เกี่ยวกับตัวสินค้าและรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์

- (3) ผู้ขายอภยาศัยดีและมีความเป็นกันเอง
- (4) สินค้าในร้านมีความหลากหลายทั้งในด้านของยี่ห้อและคุณภาพ เช่น

ของแท้ ของเทียม

2.2.2 โอกาส Opportunities

(1) จากรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดขอนแก่นฉบับที่ 1 ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2559

รายงานว่าเศรษฐกิจของจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มขยายตัวในช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 3.4 – 5.4 ตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยและภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มดีขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนในจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มในการนำเงินมาใช้จ่ายในด้านต่างๆมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อให้เกิดความจำเป็นในการใช้บริการการขนส่งโดยรถบรรทุกมากยิ่งขึ้น

และเมื่อรถบรรทุกเกิดการใช้งานมากยิ่งขึ้นจึงจำเป็นต้องนำมาดูแล รักษา และซ่อมบำรุงมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อร้านอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดขอนแก่นรวมไปถึงร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น

(2) ในปัจจุบันเทคโนโลยีในด้านต่างๆโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

ที่ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล (Database) มีการพัฒนาไปอย่างมากเมื่อเทียบกับในอดีต

ซึ่งการพัฒนาของโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลต่างๆมาบริหารจัดการและวิเคราะห์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงถือเป็นโอกาสที่ดีสำหรับร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นในการนำโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าและนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการและวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการของทางร้านในอนาคต

2.2.3 แรงบันดาลใจ (Aspiration)

จากการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสของร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น

สามารถนำมาสร้างเป็นแรงบันดาลใจของร้านได้คือ

การดำเนินธุรกิจร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ผ่านการออกแบบการให้บริการเป็นอย่างดีผ่านผู้ขายที่มีความรู้ในตัวสินค้า มีความซื่อสัตย์และมีความจริงใจ

ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นกันเองและเปี่ยมไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการ

เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ในการให้บริการที่ประทับใจแก่ลูกค้าทุกคนอย่างยั่งยืน

2.2.4 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results)

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดช่วงระยะเวลาที่ดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 มีดังต่อไปนี้

(1)

ลูกค้าประจำเกิดความประทับใจจนนำไปสู่การบอกต่อและชักชวนลูกค้าใหม่เป็นจำนวน 30 ราย โดยวัดผลจากจำนวนลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

(2) ลูกค้าใหม่เกิดความประทับใจและกลายมาเป็นลูกค้าประจำ 30 ราย

โดยวัดผลจากการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าใหม่

(3)

พนักงานมีการพัฒนาตนเองในการให้บริการและนำไปสู่การสร้างควมประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกคน โดยวัดผลจากความคิดเห็นตอบกลับ (feedback) ของลูกค้า

และการทดสอบในกระบวนการให้บริการต่างๆของทางร้าน โดยที่สำหรับพนักงานใหม่ทางร้านเริ่มต้นการประเมินในสินค้ากลุ่มแบตเตอรี่รถยนต์เนื่องจากเป็นสินค้าที่ทางร้านมีการให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่ และเป็นสินค้าเพียงไม่กี่ชนิดที่ทางร้านมีการให้บริการติดตั้งแก็กค์ โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ที่การที่พนักงานใหม่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ให้ลูกค้าได้ ในส่วนของพนักงานใหม่ทางร้านเริ่มต้นที่การประเมินในสินค้ากลุ่มแม่ปั้มเบรคและแม่ปั้มคลัชซึ่งเป็นสินค้าที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการบ่อย โดยทางร้านตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ที่การที่พนักงานสามารถให้รายละเอียดและขายสินค้าได้โดยไม่ต้องสอบถามรายละเอียดกับเจ้าของร้านก่อน

2.3 การวาดฝัน (Dream)

จากขั้นตอนการค้นหาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้า (Discovery)

การวิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดี การวิเคราะห์สออาร์ และการค้นหา IKIGAI (ดังภาคผนวก ก) สามารถนำมาวาดความฝันเกี่ยวกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นได้ดังนี้ “ร้านศรีทวิมอเตอร์เป็นร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการส่งมอบประสบการณ์การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าผ่านผู้ขายที่มีความรู้ในตัวสินค้า มีความซื่อสัตย์ และมีความจริงใจ

ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นกันเองและเปี่ยมไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เพื่อสร้างให้เกิดการความภักดี การบอกต่อ และความประทับใจแก่ลูกค้าทุกคนอย่างยั่งยืน”

2.4 การออกแบบเส้นทางไปสู่ความฝัน (Design)

จากขั้นตอนการค้นหาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้า (Discovery)

และการวาดความฝันของทางร้าน (Dream) สามารถนำมาสู่ขั้นตอนต่อไปของวงจร 4-D Cycle คือ การออกแบบเส้นทางไปสู่ความฝัน (Design) โดยแบ่งเป็นโครงการระยะสั้น 6 โครงการและโครงการระยะยาว 2 โครงการดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตารางแสดงโครงการทั้งหมดในขั้นตอนการออกแบบเส้นทางไปสู่ฝัน

โครงการระยะสั้น	โครงการระยะยาว
1. โครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์ 2. โครงการอัธยาศัยดีและเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน 3. โครงการเพิ่มความรู้ในตัวสินค้าให้ผู้ขาย 4. โครงการสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามที่สั่ง 5. โครงการส่งสินค้าล่วงหน้า	1. โครงการพัฒนาร้านตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง 2. โครงการปรับปรุงคลังสินค้า (Inventory)

6. โครงการตอบแทนลูกค้าคนพิเศษ	
-------------------------------	--

จากตารางที่ 6

แสดงถึงรายละเอียดโครงการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวซึ่งได้รับการวางแผนออกแบบโครงการเพื่อทำให้ความฝันของร้านศรีทิวอเตอร์ขอนแก่นที่ได้วาดไว้เป็นจริง โดยมีรายละเอียดของการออกแบบโครงการต่างๆดังนี้

2.4.1 โครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า

ลูกค้าจำนวนหนึ่งกล่าวชื่นชมกับร้านศรีทิวอเตอร์ขอนแก่นเป็นร้านที่มีความซื่อสัตย์และความจริงใจในขณะที่ร้านอื่นอาจขาดปัจจัยในส่วนนี้ไป ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าอีกจำนวนหนึ่งยังขาดการตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจส่งผลให้ลูกค้าถูกผู้ขายรายอื่นที่ไม่หวังดีหลอกลวง

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าส่วนหนึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ขายโดยเน้นย้ำว่าหากผู้ขายร้านใดขาดปัจจัยในส่วนนี้ไป ลูกค้าเลือกที่จะไม่เข้าไปใช้บริการกับร้านค้านั้นแม้ว่าปัจจัยด้านอื่นๆของร้านนั้นจะดีเพียงใดก็ตาม

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวีมอเตอร์ชอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่ผู้ชายทุกคนมีความซื่อสัตย์และจริงใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการได้ทุกคน

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

จากการที่ปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ชายเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการร้านอะไหล่รถยนต์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ร้านศรีทวีมอเตอร์สามารถทำได้ดีในขณะที่ร้านอื่นยังขาดปัจจัยนี้หรือทำได้ไม่ดีเท่า ดังนั้น โครงการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารและต่อยอดปัจจัยดังกล่าวให้ลูกค้าทราบและนำเสนอคุณค่าที่แตกต่างแต่สำคัญไปสู่ลูกค้าทุกคน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

ลูกค้าทราบถึงปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจที่ทางร้านมีและเข้ามาใช้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความมั่นใจมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1)

สื่อสารกับลูกค้าโดยตรงไปตรงมาในเรื่องของความซื่อสัตย์โดยการให้คำยืนยันกับลูกค้าว่าหากสินค้าที่ทางร้านจัดให้ไม่ตรงกับที่ผู้ชายให้ข้อมูลไป ทางร้านยินดีรับผิดชอบโดยการอนุญาตให้ลูกค้าสามารถนำสินค้ามาเปลี่ยนเป็นสินค้าที่ถูกต้องได้และทางร้านยินดีคืนเงินค่าสินค้าให้

(2) สื่อสารและสนับสนุนให้ลูกค้าทุกคนสามารถนำสินค้าที่ลูกค้ายังไม่มั่นใจไปเทียบกับรถของลูกค้าได้โดยไม่จำเป็นต้องชำระค่าสินค้า หากสินค้าใช้ได้จึงทำการชำระค่าสินค้า แต่หากสินค้าใช้ไม่ได้ลูกค้าจึงนำสินค้ามาเปลี่ยน

(3) ให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าอย่างตรงไปตรงมาแก่ลูกค้า และเปิดโอกาสให้ลูกค้าตรวจสอบสินค้าจนลูกค้ามั่นใจ

(4)

มีการแนะนำให้ความรู้ลูกค้าทุกคนถึงวิธีการดูหรือตรวจสอบสินค้าแต่ละชิ้นเพื่อให้ลูกค้าไม่ถูกผู้ชายรายอื่นหลอกหลวงในการขายสินค้า

2.4.2 โครงการอภยาศัยดีและเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า

พนักงานมีความรู้สึกเกร็งและพูดคุยกับลูกค้าใหม่อย่างเป็นกันเองได้ไม่ดีเท่าที่ควร แต่สามารถพูดคุยอย่างสนิทสนมกับลูกค้าประจำได้อย่างดี

นอกจากนั้นในเวลาที่ทำทางร้านมีลูกค้าเยอะ

พนักงานอาจให้การต้อนรับหรือพูดคุยกับพนักงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเข้ารับบริการคือ ความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ขายที่สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้ทุกเรื่อง

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวีมอเตอร์ชอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่ผู้ขายมีความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศของความสบายใจและความผ่อนคลายในการเข้ารับบริการจากทางร้านให้แก่ลูกค้าทุกราย

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้พนักงานสร้างบรรยากาศการให้บริการที่เป็นกันเองและเต็มไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับลูกค้าทุกคน

โดยแต่เดิมผู้ขายมีความเป็นกันเองกับลูกค้าประจำที่สนิทเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางร้านด้วยความผ่อนคลายและมีความกล้าพูดคุยกล้าสอบถามเกี่ยวกับสินค้ามากยิ่งขึ้น

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1)

ชี้แจงให้ผู้ขายทุกคนทราบถึงสิ่งที่ค้นพบและความสำคัญของความเป็นกันเองกับลูกค้า

(2) สื่อสารให้พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง

เอาใจใส่ลูกค้า และยิ้มแย้มทักทายลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ

(3) เปิดโอกาสให้ลูกค้าทุกคนแสดงความคิดเห็นตอบกลับ (Feedback)

ได้ตลอดเวลา

(4)

นำทฤษฎีเรื่องสัตว์สี่เท้าไปแนะนำให้กับพนักงานทุกคนเพื่อให้สามารถรับมือกับลูกค้าคุณลักษณะต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

2.4.3 โครงการเพิ่มความรู้ในตัวสินค้าให้ผู้ขาย

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า มีเพียงเจ้าของร้านเท่านั้นที่รู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับสินค้าทุกชนิด โดยที่พนักงานคนอื่นมีความรู้สินค้าในบางชนิดเท่านั้น ซึ่งในเวลาที่เขาของร้านไม่อยู่ประจำที่หน้าร้าน ส่งผลให้บางครั้งพนักงานอาจไม่สามารถตอบคำถามหรือให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์พบว่าลูกค้าบางคนให้ผู้ขายมีความรู้ในตัวสินค้าเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้านั้นๆได้ นอกจากนั้น

ลูกค้ารายหนึ่งได้แนะนำให้ทางร้านเพิ่มผู้ขายที่มีความรู้และความชำนาญในตัวสินค้าให้มากกว่าเดิม เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวีมอเตอร์ไซค์ขอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่ผู้ขายทุกคนมีความรู้ในตัวสินค้าพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้านั้นๆแก่ลูกค้าได้ทุกราย

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการพัฒนาความรู้ของตัวผู้ขายทุกคนในร้านผ่านการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าของร้านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องอะไหล่รถยนต์มากที่สุดภายในร้าน

มาจัดทำเป็นคู่มือของสินค้ารายการต่างๆ

และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ขายด้วยกันเองหรือระหว่างผู้ขายและลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

พนักงานทุกคนเกิดการพัฒนาตนเองและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าต่างๆในร้าน

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1)

จัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับสินค้าต่างๆในร้านด้วยการสอบถามเจ้าของร้าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องอะไหล่รถยนต์ และการศึกษาจากตำรา เอกสาร และแหล่งข้อมูลต่างๆ จากนั้นจึงนำมาจัดทำเป็นเอกสารคู่มือเกี่ยวกับสินค้าต่างๆของทางร้าน

(2) สื่อสารให้พนักงานทุกคนศึกษาคู่มือในเวลาว่าง

(3) ส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในเรื่องของตัวสินค้าอยู่ตลอดเวลา

(4) ให้พนักงานเก่าช่วยสอนงานและให้ความรู้พนักงานใหม่

2.4.4 โครงการสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามที่สั่ง

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า เมื่อลูกค้าทำการสั่งซื้อสินค้าเสร็จสิ้นแล้วพนักงานจะเริ่มการจัดสินค้าในทันทีโดยไม่มีการทวนหรือจดรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อ นอกจากนี้ ทางร้านมีการตรวจสอบความครบถ้วนของสินค้าของลูกค้าก่อนที่ลูกค้าออกจากร้านในเฉพาะกรณี ที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเท่านั้น และในเวลาที่ทางร้านมีลูกค้าเยอะ พนักงานอาจไม่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของสินค้าอย่างละเอียด ซึ่งปัจจัยทั้งหมดส่งผลให้ในบางกรณีลูกค้าอาจได้รับสินค้าที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบตามที่สั่ง และส่งผลให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการนำสินค้ามาเปลี่ยน

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญส่วนหนึ่งในปัจจัยด้านการจัดสินค้าที่ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ลูกค้าสั่งซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์และความจริงใจของลูกค้าที่มีต่อร้าน

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวีมอเตอร์ไซค์ขอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่จัดสินค้าให้ลูกค้าได้ครบถ้วนและถูกต้องตามที่ลูกค้าสั่งได้ทุกครั้ง

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการรับคำสั่งซื้อและการตรวจสอบสินค้าของร้านให้มีความถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น และเป็นหนึ่งในโครงการที่ช่วยสนับสนุนปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ของร้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

ทางร้านสามารถจัดสินค้าตามรุ่นรถที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ไม่มีการจัดสินค้าผิดประเภทให้แก่ลูกค้า

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

- (1) มีการทวนคำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าก่อนเริ่มการจัดสินค้า
- (2)

มีการตรวจสอบรายละเอียดอย่างรอบคอบสำหรับสินค้าที่อาจมีความซับซ้อนในการจัดจำหน่าย

- (3) ตรวจสอบสินค้าของลูกค้าให้ถูกต้องและครบถ้วนก่อนลูกค้าออกจากร้าน

2.4.5 โครงการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า
 ทางร้านมีบริการให้ลูกค้าสั่งสินค้าล่วงหน้าแล้วให้ลูกค้ามารับสินค้าในภายหลังได้
 แต่เป็นการให้บริการสำหรับลูกค้าเพียงบางรายเท่านั้น นอกจากนั้น
 ในการบริการนี้ทางร้านไม่มีการบอกเวลาที่ลูกค้าควรมารับสินค้าหรือระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งสินค้า

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ
 คือการที่ลูกค้าสามารถโทรศัพท์มาสั่งสินค้ากับทางร้านล่วงหน้าแล้วเข้ามารับสินค้าในภายหลังได้แ
 ละปัจจัยในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อเป็นการสร้างความสะดวกสบายและการประ
 หยัดเวลาของลูกค้ามากที่สุด

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทิวมอเตอร์ชอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
 และสามารถสร้างความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการแก่ลูกค้าได้

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการบริการที่ลูกค้าโทรศัพท์สั่งสิน
 ค่าล่วงหน้ากับทางร้านแล้วมารับสินค้าในภายหลัง

และเพิ่มการสื่อสารเกี่ยวกับโครงการนี้ให้ลูกค้าทุกคนทราบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อสินค้าและได้รับการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วจากโครงการนี้

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1) เพิ่มการบริการสั่งสินค้าล่วงหน้าสำหรับลูกค้าทุกคน

(2)

แจ้งเวลาที่ลูกค้าควรมารับสินค้าหรือระยะเวลาในการจัดส่งของให้ลูกค้าทราบ

บ

(3)

เก็บรวบรวมข้อมูลสินค้าที่ไม่สามารถนำมาร่วมโครงการนี้ได้เนื่องจากต้อง
 ได้รับการตรวจสอบอย่าละเอียดก่อนจัดส่งสินค้า และแจ้งให้พนักงานและลูกค้าทราบ

(4)

พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นระบบในการรับคำสั่งสินค้าล่วงหน้า
 นำจากลูกค้า

2.4.6 โครงการตอบแทนลูกค้าคนพิเศษ

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า

ทางร้านไม่ได้ทำการดูแลลูกค้าประจำและลูกค้ากลุ่มที่ทำการบอกต่อเป็นพิเศษ

และทางร้านไม่มีการบันทึกชื่อหรือรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคน
ซึ่งส่งผลให้ทางร้านบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ไม่ดีเท่าที่ควร

การค้นพบ (Discovery):

จากการวิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดีพบว่า
ลูกค้าที่เป็นผู้นำไปสู่การบอกต่อของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นคือ
กลุ่มช่างซ่อมรถยนต์และกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนรู้จักของผู้ที่ไม่ใช่ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม
ทางร้านกลับไม่ได้ดูแลหรือตอบแทนลูกค้ากลุ่มนี้มากเท่าใด นอกจากนั้น
จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าลูกค้าส่วนหนึ่งต้องการให้ทางร้านมีการมอบส่วนลดหรือแจกของแถม
เล็กๆน้อยๆบ้างในบางครั้ง และสุดท้าย
จากการพูดคุยและรายงานความคืบหน้าการศึกษาในหลายๆครั้งกับอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้แบบเป็นกลุ่มพบว่า
การมอบสิทธิพิเศษส่วนหนึ่งให้แก่ลูกค้าคนพิเศษนั้นสามารถสร้างความประทับใจและดึงดูดให้ลูกค้า
ผู้นั้นมาใช้บริการที่ร้านค้าต่างๆเป็นประจำและนำไปสู่การบอกต่อได้

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่มีลูกค้าประจำและกลายเป็น
ผู้นำไปสู่การบอกต่อของทางร้านได้อย่างต่อเนื่อง

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการเพื่อตอบแทนลูกค้าคนประจำหรือลูกค้าคนพิเศษที่นำมา
บริการกับร้านเป็นประจำ และมีการบอกต่อแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้เข้ามาใช้บริการกับทางร้าน
โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

ลูกค้าประจำได้รับการตอบแทนและกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งมีการบอกต่อแนะนำ
ลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการ

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1)

มอบส่วนลดหรือของแถมเล็กๆน้อยๆให้แก่ลูกค้าประจำเสมือนเป็นสิทธิ
พิเศษและการตอบแทนในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าประจำ

(2)

มอบค่าตอบแทนให้แก่ลูกค้าที่มีการบอกต่อพร้อมทั้งนำลูกค้ารายใหม่มา
ใช้บริการซึ่งเสมือนเป็นผู้เชื่อมโยง (Connector) ของร้านเข้ากับลูกค้ารายใหม่

(3)

จัดทำระบบในการบันทึกรายชื่อและรายละเอียดของลูกค้าเพื่อให้สามารถ
นำข้อมูลที่บันทึกไว้มาใช้ประโยชน์ในการสานสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในอนาคต

2.4.7 โครงการพัฒนาร้านตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า

ทางร้านระบบบันทึกและบริหารจัดการสินค้าในร้านเป็นระบบที่ใช้กระดาษซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการค้นหาหรือปรับปรุงข้อมูลในบางครั้ง นอกจากนี้ทางร้านไม่มีการบันทึกและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเป็นกิจจะลักษณะ ส่งผลให้ทางร้านบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ไม่ดีเท่าที่ควร

การค้นพบ (Discovery):

ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้คนในด้านต่างๆเป็นอย่างมาก ประกอบกับการที่ผู้ศึกษาสังเกตพบว่าการบันทึกข้อมูลต่างๆของทางร้าน เช่น ตำแหน่งที่ตั้งสินค้า ราคาสินค้า จำนวนสินค้า ข้อมูลของลูกค้า และรายละเอียดอื่นๆภายในร้านยังเป็นรูปแบบการบันทึกในกระดาษซึ่งหลายครั้งก่อให้เกิดข้อผิดพลาดหรือความล่าช้าในการเรียกข้อมูลเหล่านั้นออกมาใช้

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทวีมอเตอร์ชอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่มีการปรับตัวตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเพื่อการให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความประทับใจ

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการเพื่อนำเทคโนโลยีทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) เข้ามาประยุกต์ใช้กับโครงการและการบริหารจัดการในด้านต่างๆของทางร้าน เพื่อเป็นพื้นฐานในการยกระดับการบริหารจัดการของทางร้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

พนักงานทุกคนในร้านสามารถเข้าถึงข้อมูลและรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

และทางร้านสามารถนำข้อมูลต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1) พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลของทางร้าน

(2) แนะนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาให้พนักงานในร้านทราบ

(3) ทดลองใช้งานและนำความคิดเห็นตอบกลับ (Feedback)

มาปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้มีการพัฒนาในทางที่ดียิ่งขึ้น

2.4.8 โครงการปรับปรุงคลังสินค้า (Inventory)

ก่อนเริ่มโครงการ

ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการผู้ศึกษาพบว่า

การบริหารจัดการคลังสินค้าของทางร้านยังไม่มีระบบแยกหมวดหมู่หรือจัดระเบียบที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความผิดพลาดในการหยิบสินค้าในบางครั้ง และส่งผลให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการนำสินค้ามาเปลี่ยน

การค้นพบ (Discovery):

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าพบว่าปัจจัยกลุ่มหนึ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญคือปัจจัยในด้านของการจัดสินค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนซึ่งปัจจัยดังกล่าวช่วยให้ลูกค้าสามารถประหยัดเวลาของลูกค้าและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในตัวของลูกค้าจากการจัดสินค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน นอกจากนั้น

ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นรูปแบบการจัดเก็บสินค้าในร้าน (Inventory)

ที่สามารถพัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความง่ายในการหยิบสินค้าที่ถูกต้องให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมและเพื่อให้สามารถเก็บสินค้าได้หลากหลายชนิดยิ่งขึ้นได้

การวาดฝัน (Dream):

ร้านศรีทิวโมเตอร์ขอนแก่นเป็นร้านอะไหล่รถยนต์ที่สามารถจัดสินค้าให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

และครบถ้วนตามที่ลูกค้าผู้เข้ารับบริการต้องการด้วยรูปแบบของสินค้าที่หลากหลาย

การออกแบบเส้นทางฝัน (Design):

โครงการนี้เป็นโครงการปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลังของร้านเพื่อให้ผู้ขายสามารถเข้าถึงสินค้านานาชนิดได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

และเพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของร้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

พนักงานสามารถเข้าถึงสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

และร้านสามารถบริหารจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดการออกแบบโครงการ:

(1)

ทำการศึกษาพร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บสินค้าของทางร้านให้สามารถเก็บสินค้าได้หลากหลายและสามารถหาสินค้าได้ง่ายยิ่งขึ้นโดยการรวบรวมความคิดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน

(2)

จัดทำแผนผังให้พนักงานสามารถทำการดูตำแหน่งของสินค้าต่างๆได้ตลอดเวลา

(3) พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการบริหารจัดการคลังสินค้า

2.5 การทำความฝันให้กลายเป็นความจริง (Destiny)

จากโครงการทั้งหมดที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวางแผนโครงการโดยการผนวกรวมปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นของลูกค้าเข้ากับการวาดฝันของร้าน (Dream) มีรายละเอียดของการทำความฝันให้กลายเป็นความจริง (Destiny) และการสรุปรายละเอียดในแต่ละโครงการดังนี้

2.5.1 โครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 1, 3, 4 ของโครงการคือ สื่อสารและเน้นย้ำกับลูกค้าในเรื่องของความซื่อสัตย์ ให้ข้อมูลสินค้ากับลูกค้าอย่างตรงไปตรงมาพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้าตรวจสอบสินค้าได้จนลูกค้ามั่นใจ และแนะนำให้ความรู้กับลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าต่างๆ

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การประเมินผลโครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละชั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	ลูกค้าแสดงความรู้สึกสนใจในโครงการนี้
การเรียนรู้ (Learning)	ลูกค้าเข้ามาสอบถามรายละเอียดและเข้ามาทดลองใช้บริการ

ตารางที่ 7 การประเมินผลโครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์ (ต่อ)

พฤติกรรม (Behavior)	ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วยความมั่นใจและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทางร้าน
ผลลัพธ์ (Results)	พนักงานได้ความรู้เพิ่มขึ้น และลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เกิดความประทับใจและความมั่นใจในการเข้ารับบริการกับทางร้าน

จากตารางที่ 7

แสดงการประเมินผลโครงการสื่อสารและเน้นย้ำความซื่อสัตย์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิกริยา:

ในช่วงแรกภายหลังจากที่ทางร้านได้เริ่มสื่อสารกับลูกค้าถึงโครงการนี้จึงเริ่มมีลูกค้ารายใหม่ที่แสดงความรู้สึกรักสนใจในโครงการโดยกล่าวว่าโครงการนี้มีความน่าสนใจ

(2) การเรียนรู้:

ลูกค้าเริ่มเข้ามาสอบถามรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับโครงการนี้

จากนั้นลูกค้าจึงมีการเข้ามาทดลองใช้บริการ

โดยลูกค้ามีการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าจนลูกค้าได้รับข้อมูลที่ต้องการ

และมีการตรวจสอบสินค้าโดยสังเกตได้ว่าลูกค้าใช้เวลาตรวจสอบสินค้านานจนลูกค้ามั่นใจว่าได้สินค้าที่ถูกต้อง

(3) พฤติกรรม:

ภายหลังจากนั้นลูกค้าจึงเริ่มมีการปรับพฤติกรรมโดยการขอตรวจสอบสินค้าบ่อยครั้งขึ้น มีการเข้ามาสอบถามรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้น และมีการเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ขายของทางร้านมากยิ่งขึ้น

(4) ผลลัพธ์:

ผลลัพธ์ที่ได้คือ

พนักงานของร้านได้รับความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากยิ่งขึ้นซึ่งสังเกตได้จากที่พนักงานสามารถพูดคุยกับลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าได้หลากหลายขึ้นมากยิ่งขึ้น

และลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการมากยิ่งขึ้นโดยสังเกตได้จากที่ลูกค้ามีการสอบถามข้อมูลของสินค้าและการตรวจสอบสินค้าที่ละเอียด

พร้อมทั้งมีการแสดงออกทางคำพูดผ่านบทสนทนากับผู้ขายและลูกค้ารายอื่น เช่น

“ขอบคุณที่แนะนำผมนะ ผมได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับสินค้าชิ้นนี้เยอะเลย”

“ได้เช็คสินค้าแบบนี้ก็ทำให้มั่นใจได้”

2.5.2 โครงการอัยยาศัยดีและเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ได้ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 1-3

ของโครงการคือ ชี้แจงให้พนักงานทุกคนทราบถึงความสำคัญของการเป็นกันเองกับลูกค้า

ส่งเสริมให้พนักงานนำสิ่งที่ฟังไปปฏิบัติจริง

และเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นตอบกลับได้ทุกเรื่องตามที่ลูกค้าเห็นสมควร

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การประเมินผลโครงการอภัยาศคีและเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคน

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละชั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	ในช่วงแรกพนักงานยังไม่ได้มีปฏิกิริยาหรือให้ความสนใจมากนัก เพียงแต่ลองลงมือปฏิบัติไปตามที่เจ้าของร้านแนะนำเท่านั้น
การเรียนรู้ (Learning)	พนักงานเรียนรู้ว่าการเป็นกันเองกับลูกค้าทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าส่งผลให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเกิดความสบายใจในการเข้ามาใช้บริการ
พฤติกรรม (Behavior)	พนักงานเริ่มมีการปรับพฤติกรรมจากเดิมที่มีความสนิทสนมแต่กับลูกค้าประจำเปลี่ยนมาเป็นเริ่มกล้าพูดคุยทักทายกับลูกค้าใหม่มากยิ่งขึ้น
ผลลัพธ์ (Results)	พนักงานให้การต้อนรับลูกค้าอย่างเป็นกันเองมากขึ้นส่งผลให้ลูกค้ากล้าพูดคุยและสอบถามเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้นและเกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น

จากตารางที่ 8

แสดงการประเมินผลโครงการอภัยาศคีและเป็นกันเองกับลูกค้าทุกคนดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิกริยา:

ในช่วงแรกของโครงการนั้น

พนักงานในร้านยังมีอาการเงินหรืออาการประหม่าเมื่อต้องพูดคุยกับลูกค้าใหม่อย่างเป็นกันเอง แต่สามารถทำได้ดีกับลูกค้าประจำ

เจ้าของร้านจึงจำเป็นต้องกระตุ้นและทำตัวเป็นแบบอย่างให้พนักงานเห็น

(2) การเรียนรู้:

การเป็นกันเองกับลูกค้าใหม่นั้นส่งผลให้ลูกค้าใหม่เข้ารับบริการกับทางร้านด้วยความสบายใจ โดยสังเกตได้จากรอยยิ้ม การพูดคุยที่มีโทนเสียงที่ผ่อนคลาย

และการกล้าสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าอย่างเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้

ลูกค้ายังกล้าเข้ามาพูดคุยเรื่องราวทั่วไปกับเจ้าของร้านและพนักงานมากยิ่งขึ้น

ซึ่งเจ้าของร้านได้ชี้แนะให้พนักงานเห็นถึงผลลัพธ์ดังกล่าว

และพนักงานเริ่มสังเกตเห็นถึงโทนเสียงของลูกค้าที่มีความผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น

(3) พฤติกรรม:

พนักงานเกิดการปรับพฤติกรรมในการพูดคุยกับลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากยิ่งขึ้น

(4) ผลลัพธ์:

ลูกค้าเข้ารับบริการกับทางร้านด้วยความสบายใจโดยสังเกตได้จากรอยยิ้ม การพูดคุย และการเข้ามาสอบถามรายละเอียดของสินค้าต่างๆอย่างผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้

ลูกค้ายังกล้าพูดคุยเรื่องราวต่างๆทั่วไปกับเจ้าของร้านและพนักงานมากยิ่งขึ้นและมีความกล้าในการให้คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น

2.5.3 โครงการเพิ่มความรู้ในตัวสินค้าให้ผู้ขาย

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 3, 4

ของโครงการคือ

การส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ขายและลูกค้าด้วยกันอยู่ตลอด และให้พนักงานเก่าช่วยสอนงานและให้ความรู้พนักงานใหม่

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การประเมินผลโครงการเพิ่มความรู้อในตัวสินค้าให้ผู้ขาย

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
ปฏิกิริยา 1 (Reaction)	ในช่วงแรกพนักงานยังไม่มีปฏิริยามากนักเนื่องจากยังไม่เข้าใจถึงความสำคัญของโครงการนี้
การเรียนรู้ (Learning)	เจ้าของร้านกระตุ้นให้พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้และสอนงานกันและกัน ส่งผลให้พนักงานใหม่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ได้ซึ่งจากเดิมพนักงานใหม่ทำไม่ได้ และพนักงานเก่าสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าได้มากขึ้น ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนได้รับคำชมจากเจ้าของร้าน นอกจากนั้น ในบางครั้งลูกค้ามีการเข้ามาร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ขายในร้าน
พฤติกรรม (Behavior)	พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงโดยการให้ความสนใจในการเรียนรู้มากขึ้นเมื่อเห็นพัฒนาการของตัวเองและได้รับคำชม
ผลลัพธ์ (Results)	พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้นส่งผลให้ลูกค้าเข้ารับบริการอย่างมั่นใจ

จากตารางที่ 9 แสดงการประเมินผลโครงการเพิ่มความรู้อในตัวสินค้าให้ผู้ขาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิริยา:

ในช่วงแรกพนักงานยังไม่มีควมสนใจโครงการนี้เนื่องจากมีความรู้สึกว่าถ้ามีอะไรติดขัดก็สามารถถามเจ้าของร้านได้ตลอดเวลาอยู่แล้ว เจ้าของร้านจึงจำเป็นต้องกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในตัวสินค้าต่างๆ

(2) การเรียนรู้:

สำหรับพนักงานใหม่

ทางร้านเริ่มต้นในส่วนของแบตเตอรี่ซึ่งเป็นสินค้าเพียงไม่กี่ชนิดที่ทางร้านให้จำหน่ายและรับมีบริการรับติดตั้งสินค้าให้แก่ลูกค้า

โดยทางร้านตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ที่พนักงานใหม่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ให้ลูกค้าได้

และในส่วนของพนักงานเก่า

เจ้าของร้านทำการให้ความรู้พนักงานในสินค้าแม่ปั้มเบรคและแม่ปั้มคลัชของรถรุ่นต่างๆซึ่งเป็นสินค้าที่มีการจำหน่ายบ่อย

โดยมีการตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ที่พนักงานเก่าสามารถให้ความรู้ลูกค้าและสามารถขายสินค้าประเภทแม่ปั้มเบรคและแม่ปั้มคลัชได้โดยไม่จำเป็นต้องถามเจ้าของร้าน

ซึ่งเมื่อลองให้พนักงานปฏิบัติจริงพบว่า พนักงานใหม่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ได้ และในส่วนของพนักงานเก่าพบว่า

ในช่วงแรกพนักงานเก่าอาจยังจำรายละเอียดของแม่ปั๊มรุ่นต่างๆได้ไม่มากจึงจำเป็นต้องมีเจ้าของร้านคอยให้คำแนะนำอยู่บ้าง

แต่เมื่อพนักงานเก่าได้ให้ความรู้แก่ลูกค้าซ้ำๆจึงเกิดการเรียนรู้และสามารถจดจำรายละเอียดของแม่ปั๊มได้มากยิ่งขึ้น จึงได้รับคำชมจากเจ้าของร้านและสนใจในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

(3) พฤติกรรม:

พนักงานเก่าและพนักงานใหม่เกิดการสนใจในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้นโดยสังเกตได้จากการที่พนักงานใหม่และพนักงานเก่าให้ความสนใจและตั้งใจฟังในเวลาที่เขาของร้านให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าชนิดต่างๆ นอกจากนั้น พนักงานเก่ายังมีการให้ความรู้ที่ตนเองรู้แก่พนักงานใหม่ ส่งผลให้พนักงานทุกคนเกิดการพัฒนาตนเอง

(4) ผลลัพธ์:

พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เพิ่มขึ้นและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

สังเกตได้จากการที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำสินค้ากับลูกค้าได้โดยมีการสอบถามข้อมูลต่างๆกับเจ้าของร้านน้อยลง นอกจากนั้น

ลูกค้ายังมีการเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ในเวลาที่ถูกค้าสะดวกพร้อมทั้งมีการเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับสินค้าต่างๆมากยิ่งขึ้นและเข้ารับบริการด้วยความไวใจและความมั่นใจที่มากยิ่งขึ้นโดยสังเกตได้จากคำพูดของลูกค้าเมื่อได้รับการให้ความรู้จากผู้ขายของร้าน เช่น “พี่ครับ ผมถามอะไรหน่อยครับ” “ตอบผมได้ทุกคำถามเลย ผมเชื่อล่ะ” “เอาตามที่พี่แนะนำผมเลยละกัน ผมเชื่อพี่ล่ะ”

2.5.4 โครงการสินค้าครบถ้วนลูกค้าต้องตามที่สั่ง

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 1-3

ของโครงการคือ พนักงานทวนคำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าก่อนเริ่มการจัดสินค้า

ตรวจสอบสินค้าที่มีความซับซ้อนอย่างละเอียด

และตรวจสอบสินค้าของลูกค้าให้ครบถ้วนซ้ำอีกครั้งหนึ่งก่อนที่ลูกค้าออกจากร้าน

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การประเมินผลโครงการสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามที่สั่ง

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	ลูกค้าสังเกตเห็นว่าพนักงานมีการทวนคำสั่งซื้อของตนและเกิดข้อสงสัยเนื่องจากมีสินค้าบางชิ้นที่ใช้เวลาในการตรวจสอบนาน
การเรียนรู้ (Learning)	ลูกค้าเข้ามาพูดคุยเกี่ยวกับการทวนคำสั่งซื้อและและทราบถึงเหตุผลที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าที่นานขึ้น พนักงานเริ่มสังเกตเห็นถึงความผิดพลาดในการจัดสินค้าให้แก่ลูกค้าที่ลดลง
พฤติกรรม (Behavior)	ลูกค้ายินยอมให้ทางร้านใช้เวลาในการตรวจสอบสินค้านานหากได้สินค้าที่ถูกต้องและครบถ้วน และพนักงานเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการจัดสินค้าให้ลูกค้า
ผลลัพธ์ (Results)	ลูกค้าประทับใจถึงการใส่ใจรายละเอียดของทางร้านซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องและครบถ้วน และพนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้า

จากตารางที่ 10 แสดงการประเมินผลโครงการสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามที่สั่ง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิกิริยา:

ในช่วงเริ่มต้นของโครงการนั้นลูกค้าสังเกตเห็นว่าพนักงานมีการทวนคำสั่งซื้อและมีสินค้าบางชิ้นที่ใช้เวลาในการตรวจสอบนาน
ลูกค้าจึงเกิดความสงสัยและเข้ามาสอบถามถึงรายละเอียดและเหตุผล

(2) การเรียนรู้:

ลูกค้าเข้ามาสอบถามรายละเอียดต่างๆเพิ่มเติมและเกิดการเรียนรู้และทราบถึงเหตุผลที่ต้องมีการทวนคำสั่งซื้อและการที่สินค้าบางชิ้นต้องใช้เวลาในการตรวจสอบนาน
โดยสังเกตได้จากคำพูดของลูกค้า เช่น “อ้อ แบบนี้เอง” “ถ้าทำแบบนี้แล้วได้ของครบ
ผมว่าก็น่าสนใจได้นะ”

และพนักงานเริ่มสังเกตเห็นว่าเมื่อมีการทวนคำสั่งซื้อของลูกค้าแล้วสามารถช่วยลดความผิดพลาดใ
ในการลืมนำสินค้าที่ลูกค้าสั่งหรือการจัดสินค้าที่ผิดพลาดให้แก่ลูกค้าได้

โดยจากเดิมที่จัดสินค้าให้ลูกค้าพลาดประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ลดลงเหลือประมาณ 2
ครั้งต่อสัปดาห์

(3) พฤติกรรม:

เมื่อลูกค้าทราบถึงรายละเอียดต่างๆของโครงการแล้วลูกค้าจึงยินยอมเสีย
 วัลารอพนักงานทวนรายการคำสั่งซื้อสินค้าและยินยอมให้ทางร้านตรวจสอบสินค้าได้นานเพื่อให้ได้
 รับสินค้าที่ถูกต้อง นอกจากนั้น

ในบางครั้งลูกค้ายังมีการเข้ามาสังเกตในขณะเวลาที่เจ้าของร้านหรือพนักงานกำลังดำเนินการตรวจ
 สอบสินค้าชิ้นที่มีความซับซ้อนพร้อมทั้งมีการสอบถามและแลกเปลี่ยนความรู้กับเจ้าของร้านและพ
 นักงานเพิ่มเติม

(4) ผลลัพธ์:

เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องนั้นส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสำหรับลูกค้า
 โดยสังเกตได้จากการที่ลูกค้ายินยอมให้ตรวจสอบสินค้าได้นานและกล่าวแสดงความรู้สึกยินดีเมื่อได้
 สินค้าถูกต้องและครบถ้วนตามที่สั่ง เช่น “ได้ของที่สั่งไปครบตลอดเลย” “จัดสินค้าไม่พลาดเลย”
 นอกจากนั้น

พนักงานที่ให้บริการยังเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าและมีความพยายามจัดสี
 นค้าให้พลาดน้อยที่สุดเพื่อเป็นการประหยัดเวลาของลูกค้าและของร้านในการจัดการกับสินค้าที่ผิด
 พลาด

2.5.5 โครงการสั่งสินค้าล่วงหน้า

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ได้ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 1, 3

ของโครงการคือ

เริ่มดำเนินการและนำเสนอการบริการสั่งสินค้าล่วงหน้าและเก็บรวบรวมข้อมูลสินค้าที่จำเป็นต้องไ
 ด้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดก่อนจัดสินค้า

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การประเมินผลโครงการสั่งสินค้าล่วงหน้า

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	ลูกค้าที่ทราบถึงโครงการนี้เกิดข้อสงสัยว่าบริการนี้คืออะไร เมื่อเจ้าของร้านอธิบายให้ลูกค้าฟังลูกค้าจึงแสดงความสนใจในการบริการนี้
การเรียนรู้ (Learning)	ลูกค้ามีการเข้ามาสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมและมีการทดลองใช้บริการโครงการ นี้

ตารางที่ 11 การประเมินผลโครงการส่งสินค้าล่วงหน้า (ต่อ)

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
พฤติกรรม (Behavior)	ลูกค้าบางรายเริ่มมีการเปลี่ยนจากการเข้ามาใช้บริการที่ร้านมาเป็นการใช้บริการโครงการนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตัวเอง
ผลลัพธ์ (Results)	ลูกค้าเกิดความประทับใจในความสะดวสบายและความรวดเร็วในการให้บริการของทางร้าน และมีการกลับมาใช้บริการโครงการนี้กับทางร้านซ้ำ

จากตารางที่ 11

แสดงการประเมินผลโครงการส่งสินค้าล่วงหน้าที่รายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิกริยา:

ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการโครงการนี้มาก่อนยังมีความสงสัยถึงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ต้องดำเนินการอย่างไร ลูกค้าจึงเข้ามาสอบถามกับทางร้าน และเมื่อลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของโครงการจึงเกิดความสนใจโดยสังเกตได้จากคำพูดเช่น “อืม น่าสนใจดีนะ” “ขอผมทดลองใช้บริการได้ไหม” “ผมว่าเจ๋งดีนะแบบนี้” แต่ขอผมสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ไหม”

(2) การเรียนรู้:

ลูกค้ามีการเข้ามาสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมและมีการเข้ามาทดลองใช้บริการกับทางร้านโดยที่ลูกค้าได้ทำการทดลองโทรศัพท์มาส่งสินค้าล่วงหน้ากับทางร้าน จากนั้นจึงเข้ามารับสินค้าตามเวลาที่ลูกค้าตกลงกับทางร้าน เมื่อการทดลองรับบริการเสร็จสิ้น ลูกค้ามีการกล่าวกับทางร้านว่ารู้สึกสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ นอกจากนั้น ลูกค้าได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมว่าให้ทางร้านลองหารูปแบบหรือวิธีการในการนำสินค้าที่ต้องมีการตรวจสอบซับซ้อนมาเข้าร่วมกับโครงการนี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการโครงการนี้ได้เต็มที่โดยไม่มีการจำกัดประเภทสินค้าที่นำมาเข้าร่วมโครงการ

(3) พฤติกรรม:

เมื่อลูกค้าได้ทดลองใช้บริการ ลูกค้าได้กล่าวว่าโครงการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของลูกค้าในการเข้ารับบริการให้แก่ลูกค้าพร้อมกับการใช้บริการซ้ำ

(4) ผลลัพธ์:

ผลลัพธ์ที่ได้คือ

ลูกค้าประทับใจในความสะดวกของโครงการนี้โดยสังเกตได้จากการที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำมากขึ้น และการที่ลูกค้ากล่าวว่า “แบบนี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้พี่มากเลยนะ”
“มีบริการแบบนี้ก็ดีนะ ผมจะมารับมารีบไป ไม่เสียเวลาดี ชอบๆ”

2.5.6 โครงการตอบแทนลูกค้าคนพิเศษ

สิ่งที่ได้ดำเนินไปแล้ว: สิ่งที่ได้ดำเนินไปสำหรับโครงการนี้คือ ข้อ 1, 2

ของโครงการคือ มอบส่วนลดหรือของแถมเล็กๆน้อยๆให้ลูกค้าประจำ

และมีการมอบค่าตอบแทนให้แก่ลูกค้าที่มีการบอกต่อและนำลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการ

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

การประเมินผลโครงการ:

โครงการนี้มีรายละเอียดการประเมินผลโครงการดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การประเมินผลโครงการตอบแทนลูกค้าคนพิเศษ

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	ลูกค้าแสดงความสนใจถึงส่วนลด ของแถมให้แก่ลูกค้า และการได้รับค่าตอบแทนหากคนสามารถชักชวนลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการได้
การเรียนรู้ (Learning)	ลูกค้ามีการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการมอบส่วนลด ของแถมที่จะได้ และการชักชวนลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนพิเศษ
พฤติกรรม (Behavior)	ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำพร้อมทั้งการสอบถามถึงของแถมหรือส่วนลดต่างๆ และมีการชักชวนลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการ
ผลลัพธ์ (Results)	ลูกค้ารู้สึกดีใจที่ได้รับของแถม ส่วนลดเมื่อเข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งการได้รับค่าตอบแทนเมื่อตนเข้ามาใช้บริการหรือชักชวนลูกค้าใหม่ๆเข้ามาใช้บริการ และส่งผลให้เกิดลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

จากตารางที่ 12

แสดงการประเมินผลโครงการตอบแทนลูกค้าคนพิเศษดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปฏิกิริยา:

ในช่วงแรกของโครงการนั้นลูกค้าได้ทำการแสดงความสนใจเมื่อทราบถึงรายละเอียดของโครงการนี้โดยสังเกตได้จากคำพูด เช่น “แบบนี้ น่าสนใจดีนะ” “ดีจังถ้ามีการให้ของแถมหรือส่วนลดแบบนี้”

(2) การเรียนรู้:

ลูกค้ามีการเข้ามาสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมและมีการเข้ามาทดลองใช้บริการ ซึ่งเมื่อลูกค้าพบว่าตนได้รับของแถม ส่วนลด หรือค่าตอบแทนจริง จึงแสดงความรู้สึกยินดีออกมาผ่านทางคำพูด เช่น “โห ขอบคุนมากๆเลยจ๊ะ” “ไม่ค่อยมีร้านไหนทำแบบนี้เนี่ย ส่วนใหญ่เขาไม่ค่อยแถมหรือลดกันเลย” “เจ๋งๆๆ ผมชอบนี่แบบนี้ เคี้ยวคราวหน้าขอของแถมอีกนะ”

(3) พฤติกรรม:

เมื่อลูกค้าเห็นว่าตนเองได้รับส่วนลด ของแถม หรือค่าตอบแทนจริง ลูกค้าจึงกลับมาใช้บริการซ้ำพร้อมกับมีการขอของแถมเล็กๆน้อยๆ และเกิดการชักชวนลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

(4) ผลลัพธ์:

ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าประจำที่ได้รับสิ่งตอบแทนพิเศษเกิดความรู้สึกดีใจ โดยสังเกตได้จากการที่ลูกค้ากล่าวคำขอบคุณอย่างยินดีและมีการกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการชักชวนลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการกับทางร้านมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อให้ทางร้านมีโอกาสนในการให้บริการลูกค้าใหม่พร้อมทั้งโอกาสในการเปลี่ยนให้ลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าประจำได้

2.5.7 โครงการพัฒนาร้านตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ: ร้านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

และประทับใจโดยมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

รวมถึงการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของทางร้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลสินค้าและข้อมูลลูกค้าในการนำไปใช้ประโยชน์ในภายหน้าต่อไป

2.5.8 โครงการปรับปรุงคลังสินค้า

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

พนักงานทุกคนสามารถหยิบสินค้าที่ลูกค้าต้องการได้ถูกต้องทุกครั้งโดยใช้ระยะเวลาไม่นานซึ่งช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความประทับใจต่อร้าน

และเมื่อมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการบริหารจัดการคลังสินค้า ผลลัพธ์ที่คาดหวังต่อมาก็คือ
ทางร้านสามารถบริหารจัดการคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.6 ประเมินผลในภาพรวมของโครงการทั้งหมดที่ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ: เจ้าของร้าน

ระยะเวลาในการเริ่มต้นโครงการ: ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

การประเมิน:

การประเมินผลของโครงการทั้งหมดที่ดำเนินการเพื่อทำความเข้าใจให้กลายเป็นจริง (Destiny) สามารถประเมินผลได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การประเมินผลของโครงการทั้งหมดที่ดำเนินการเพื่อทำความเข้าใจให้กลายเป็นจริง (Destiny)

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
ปฏิกิริยา (Reaction)	<ol style="list-style-type: none"> ลูกค้าอาจมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในบางโครงการ แต่เมื่อลูกค้าเข้าใจแล้ว ลูกค้าจึงแสดงความสนใจในโครงการต่างๆ และสังเกตเห็นรูปการให้บริการของทางร้านที่เปลี่ยนไป พนักงานของทางร้านยังไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อโครงการมากนักเพียงแค่ปฏิบัติตามที่เจ้าของร้านมอบหมายหน้าที่ให้เท่านั้น
การเรียนรู้ (Learning)	<ol style="list-style-type: none"> ลูกค้าเข้ามาสอบถามถึงรายละเอียดของโครงการต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการหรือเงื่อนไขของโครงการนั้นๆ พนักงานเรียนรู้ถึงความสำคัญของโครงการต่างๆ เช่น ความสำคัญของการเป็นกันเองกับลูกค้า และรู้สึกดีใจเมื่อได้รับคำชมจากลูกค้า

ตารางที่ 13 การประเมินผลของโครงการทั้งหมดที่ดำเนินการเพื่อทำความเข้าใจกลายเป็นจริง
(Destiny) (ต่อ)

	ผลลัพธ์การประเมินในแต่ละขั้น
พฤติกรรม (Behavior)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้ามีการเข้ามาใช้บริการโครงการของทางร้านมากขึ้นและมีส่วนร่วมกับโครงการของทางร้านมากขึ้น 2. พนักงานมีการปรับรูปแบบพฤติกรรมกรให้บริการให้เข้ากับโครงการต่างๆของทางร้าน
ผลลัพธ์ (Results)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้ามีความประทับใจและนำไปสู่การบอกต่อชักชวนลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการกับทางร้านมากยิ่งขึ้น 2. พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

จากตารางที่ 12 แสดงการประเมินผลโครงการทั้งหมดในภาพรวม โดยการประเมินผลแบ่งเป็นการประเมินผลด้านลูกค้าและการประเมินผลด้านพนักงานดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.6.1 การประเมินผลด้านลูกค้า

(1) ปฏิกริยา:

ในช่วงแรกลูกค้าอาจมีคำถามเกี่ยวกับบางโครงการ แต่เมื่อลูกค้าได้รับการชี้แจงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการต่างๆ ลูกค้าจึงแสดงความสนใจในแต่ละโครงการโดยสังเกตได้จากการที่ลูกค้าเข้ามาพูดคุยสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการต่างๆอย่างกระตือรือร้น

(2) การเรียนรู้:

ลูกค้ามีการเข้ามาสอบถามเรียนรู้เกี่ยวกับโครงการต่างๆมากยิ่งขึ้นและมีการเข้ามาทดลองใช้บริการกับทางร้านพร้อมทั้งการพูดคุยแนะนำถึงแนวทางในการนำโครงการต่างๆไปปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

(3) พฤติกรรม:

ลูกค้ามีส่วนร่วมกับโครงการต่างๆและมีการกลับมาใช้บริการโครงการต่างๆซ้ำ

(4) ผลลัพธ์:

ลูกค้าเกิดความประทับใจโดยสังเกตได้จากการพูดจาที่แสดงถึงความยินดีหรือความดีใจในการรับบริการกับโครงการต่างๆ การกลับมาใช้บริการโครงการต่างๆซ้ำ และการบอกต่อแนะนำลูกค้าใหม่ โดยที่ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการทั้งหมดคือ ทางร้านมีลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 22 คน และมีลูกค้าใหม่ที่กลับมาใช้บริการกับทางร้านซ้ำเป็นจำนวน 18 คน ตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ

2.6.2 การประเมินผลด้านพนักงาน

(1) ปฏิบัติการ:

ในช่วงแรกพนักงานอาจไม่ได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามโครงการต่างๆมากนัก เจ้าของร้านจึงจำเป็นต้องกระตุ้นให้พนักงานทดลองปฏิบัติตามโครงการต่างๆดู

(2) การเรียนรู้:

เมื่อพนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านแล้วนั้นพบว่า พนักงานเกิดการเรียนรู้ถึงความสำคัญของโครงการต่างๆ เช่น พนักงานสังเกตเห็นรอยยิ้มหรือความผ่อนคลายในการเข้ารับบริการของลูกค้าเมื่อพนักงานพูดจาเป็นกันเองกับลูกค้า หรือการที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้ามากขึ้นส่งผลให้สามารถขายสินค้าได้โดยไม่จำเป็นต้องสอบถามข้อมูลจากเจ้าของร้าน

(3) พฤติกรรม:

พนักงานเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับโครงการต่างๆ โดยสังเกตได้จากพฤติกรรมการให้บริการก่อนดำเนินโครงการที่อาจยังไม่ให้ความร่วมมือมากนัก กลายเป็นการให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจมากยิ่งขึ้นเมื่อได้ดำเนินโครงการไปแล้ว

(4) ผลลัพธ์:

พนักงานเกิดการพัฒนาตัวเองและนำไปสู่การให้บริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น โดยมีผลลัพธ์การประเมินผลคือ พนักงานใหม่สามารถเปลี่ยนเบตเตอรีให้แก่ลูกค้าได้จริง และพนักงานเก่าสามารถขายสินค้าประเภทแม่ปั้มเบรคและแม่ปั้มคลัชได้จริงโดยไม่ต้องสอบถามรายละเอียดจากเจ้าของร้านมากเท่ากับก่อนดำเนินโครงการ นอกจากนี้พนักงานทุกคนยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับตัวสินค้ามากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ให้ตนเองให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นโดยไม่ต้องสอบถามรายละเอียดต่างๆกับเจ้าของร้านมากเท่ากับก่อนดำเนินโครงการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอิสระครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1

เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านสตรีทวิมอเตอร์ชอปปิ้งกัน

การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของวงจร 4-D Cycle

มีผลการค้นพบปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกเข้าใช้บริการร้านอะไหล่รถยนต์ด้วยกันสามปัจจัยคือ ผู้ขายที่มีความซื่อสัตย์และความจริงใจ

ความรู้และความชำนาญของผู้ขายเพื่อให้สามารถให้ความรู้และคำแนะนำแก่ลูกค้าได้ และผู้ขายที่มีความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดี

ซึ่งทั้งสามปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความอุ่นใจให้กับลูกค้าในการเข้ารับบริการ

นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นนั้น

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการแยกปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นของลูกค้าตามคุณลักษณะสัตว์สี่ที่ศพบว่ามีผลสอดคล้องกับงานของ นิติธรรม รอดรัมย์ (2557)

โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้าตามลักษณะสัตว์สี่ที่ศพบังต่อไปนี้

1.1.1 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มวัยรุ่นหญิง

คือ ปัจจัยในเรื่องของความรวดเร็วและความสะดวกสบาย เช่น

การจัดสินค้าที่รวดเร็ว การให้ลูกค้าสามารถส่งสินค้าล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าในภายหลังได้

1.1.2 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มนกอินทรี

คือ ปัจจัยในเรื่องของความแตกต่างและการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

1.1.3 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มหนู

คือ ปัจจัยในเรื่องของการพูดคุยและปฏิสัมพันธ์ เช่น ความเป็นกันเองของผู้ขาย อัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ขาย รวมไปถึงปัจจัยในเรื่องของของแถมและส่วนลดต่างๆ

1.1.4 ปัจจัยที่ใช้ในการตอบสนองลูกค้ากลุ่มหมี

คือ ปัจจัยในเรื่องของความคุ้มค่าคุ้มราคาและความมั่นใจในการเข้ารับบริการ

1.2 เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบและ IKIGAI ของผู้ศึกษามาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อให้กับลูกค้าของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

จากประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

และข้อมูลอื่นๆที่ค้นพบมาวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการบอกต่อซึ่งสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1

จากการวิเคราะห์ลูกค้าตามทฤษฎีพีระมิดแห่งความภักดีพบว่าร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่นมีลูกค้ากลุ่มช่างซ่อมรถยนต์และคนรู้จักของผู้ที่ยังไม่ใช่ลูกค้าที่เป็นผู้บอกต่อและแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับทางร้าน

1.2.2 จากการวิเคราะห์ IKIGAI การวิเคราะห์พีระมิดแห่งความภักดี และการวิเคราะห์ SOAR จึงนำมาสู่การวาดฝัน (Dream) ของทางร้านคือ “ร้านศรีทวิมอเตอร์เป็นร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการส่งมอบประสบการณ์การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าผ่านผู้ขายที่มีความรู้ในตัวสินค้า มีความซื่อสัตย์ และมีความจริงใจ

ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำในตัวสินค้าแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นกันเองและเปี่ยมไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เพื่อสร้างให้เกิดความภักดี การบอกต่อ และความประทับใจแก่ลูกค้าทุกคนอย่างยั่งยืน”

1.2.3 จากการวาดฝัน (Dream) ของร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

ผู้ศึกษาได้เริ่มการดำเนินการโครงการต่างๆเพื่อตอบสนองต่อความฝันที่วาดไว้ โดยมีการประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model) โดยสรุปคือ ในช่วงแรกลูกค้าและพนักงานอาจมีข้อสงสัยในโครงการต่างๆ แต่เมื่อได้ทดลองเข้าร่วมในโครงการแล้ว

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโครงการต่างๆมีความประทับใจและนำไปสู่การชักชวนบอกต่อลูกค้าใหม่ และพนักงานของทางร้านมีการปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีขึ้น

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1

เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

2.1.1 ก่อนที่ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาอิสระครั้งนี้

ผู้ศึกษาค้นพบว่าปัจจัยในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจ

และการที่ผู้ขายมีความรู้ในตัวสินค้าพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้นั้นให้แก่ลูกค้าได้

เป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจในการเข้ารับบริการกับร้านค้าอะไหล่รถยนต์

แต่ภายหลังจากที่ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวิมอเตอร์ขอนแก่น

พบว่า นอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญเพิ่มเติมคือ ปัจจัยในเรื่องของความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ขาย

2.1.2

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นพบว่าปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นที่ถูกค่าให้ความสำคัญในการเลือกเข้าใช้บริการของทางร้านมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ จตุพร จิรรุ่งเรืองกิจ (2554) และ อรรถาสทือนเมือง (2555) ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นของร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น ร้านมั่นคงอะไหล่ และร้านเมืองทองอะไหล่

ร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น	ร้านมั่นคงอะไหล่	ร้านเมืองทองอะไหล่
1. ผู้ขายมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ	1. ผู้ขายมีความรู้และควมชำนาญในสินค้า	1. ผู้ขายมีความสุภาพ
2. ผู้ขายอัธยาศัยดีและมีความเป็นกันเอง	2. ผู้ขายมีความเอาใจใส่ลูกค้า	2. ร้านมีบริการส่งสินค้า
3. ผู้ขายมีความรู้ในตัวสินค้าและสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้	3. ผู้ขายมีความเป็นกันเองและสนิทสนมกับลูกค้า	3. สินค้ามีราคาเหมาะสม
4. ร้านมีการจัดสินค้าที่รวดเร็ว	4. สินค้ามีความหลากหลาย	4. ร้านมีการรับเปลี่ยนสินค้า
5. ลูกค้าสามารถส่งสินค้าไว้ล่วงหน้าแล้วมารับสินค้าในภายหลังได้		5. สินค้ามีความหลากหลาย
6. สินค้ามีความหลากหลาย		6. ผู้ขายสามารถให้ความรู้ลูกค้าได้
7. ราคาสินค้ามีความเหมาะสม		7. ร้านมีการรับประกันสินค้า

ตารางที่ 14

แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นระหว่างร้านอะไหล่ 3 ร้านคือร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่น ร้านมั่นคงอะไหล่ และร้านเมืองทองอะไหล่ ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 3 ร้าน

นอกจากนั้น ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นของร้านอะไหล่ทั้ง 3 ร้านยังมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อโนชา รุ่งรังสิมากุล (2552)

และณัฐพงษ์บุญชื่นชม (2554) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับร้านกาแฟและร้านขายหนังสือตามลำดับ
 ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยในเรื่องของความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ขาย
 และการที่ผู้ขายมีความรู้และสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้นั้นอาจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ธุรกิจ
 บริการต่างๆควรมีเพื่อให้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการตอบสนองและการให้บริการแก่ลูกค้า

2.2 เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบและ IKIGAI
ของผู้ศึกษามาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการ
บอกต่อให้กับลูกค้าของร้านสตรีทวิมोटอร์ขอนแก่น

2.2.1 จากการนำโครงการไปปฏิบัติจริงพบว่า
 ในบางครั้งลูกค้าอาจเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆของโครงการ ดังนั้น
 จึงต้องมีการอธิบายโครงการต่างๆให้ลูกค้าเข้าใจและอาจต้องมีการแนะนำให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริก
 ารก่อน

2.2.2 ในการนำโครงการไปปฏิบัติจริงพบว่า
 ในบางครั้งพนักงานอาจไม่ได้ให้ความร่วมมือโดยสมบูรณ์ ดังนั้น
 จึงต้องมีการสื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญในการดำเนินโครงการต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ด้วยการที่ลูกค้าของทางร้านหลายคนอาจไม่คุ้นชินกับการถูกสัมภาษณ์มาก่อน ดังนั้นก่อนทำการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้สัมภาษณ์ควรชวนลูกค้าคุยเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปหรือเรื่องที่ลูกค้าสนใจก่อนจากนั้นจึงค่อยเข้าประเด็นคำถาม เพื่อเป็นการทำให้ลูกค้าคุ้นเคยกับการสัมภาษณ์

3.2

ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการนำทฤษฎีสัตว์สี่เท้ามาใช้ในการสังเกตและศึกษาให้หลากหลายรูปแบบมากกว่าการสังเกตลักษณะคำพูดของลูกค้า เช่น สังเกตพฤติกรรมของลูกค้า สังเกตการแสดงออกทางท่าทาง สังเกตลักษณะทางสีหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของสัตว์สี่เท้าที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

3.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการนำทฤษฎีพื้นฐานทางการตลาด เช่น

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เข้าร่วมร่วมในการวิเคราะห์และจัดทำแผนการตลาดเพื่อให้ได้แผนการตลาดที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ง่าย

เนื่องจากทฤษฎีต่างๆที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นทฤษฎีที่ยังไม่ค่อยมีการบรรจุไว้ในตำราเรียน จึงอาจมีบุคคลหลากหลายบุคคลที่ไม่เข้าใจหรือมองไม่เห็นภาพที่ชัดเจนของทฤษฎีต่างๆที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3.4 ด้วยเงื่อนไขระยะเวลาของการศึกษา

ส่งผลให้โครงการบางโครงการอาจแสดงผลลัพธ์ออกมาได้ไม่เต็มประสิทธิภาพมากนัก

เอกสารอ้างอิง

- แกลดเวลล์, มัลคอล์ม. (2556). **กลยุทธ์จุดกระแส**. (พรเลิศ อธิฐุ, & วิโรจน์ ภัทรทีปกร, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: บริษัท วีเลิร์น จำกัด.
- จตุพร จิรรุ่งเรืองกิจ. (2554). **การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา: ร้านมันก็จะโหล่ จ.ร้อยเอ็ด**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิตศน์ คณะวรรณ, & ชีรพล แซ่ตั้ง. (2548). **หุบชีวิตใหม่ ธุรกิจไทยให้เป็นที่**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นพรัตน์ ภูมิวิมลสาร. (2556). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติธรรม รอดรัมย์. (2557). **การสร้างความประทับใจให้กับธุรกิจร้านกาแฟ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ร้าน กิน-คัพ**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภิญโญ รัตนพานิช. (2556). **ตัวอย่าง Loyalty Pyramid (พีระมิดแห่งความภักดี)**. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/542041>
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). **Dialogue คิดลงใจ...! หลเป็นปัญญา**. กรุงเทพฯ: บริษัทอริยชนจำกัด. สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น. (2559). **รายงานประมาณเศรษฐกิจจังหวัดขอนแก่น 2559**. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จาก http://klang.cgd.go.th/kkn/cfo/cfo2/รายงานประมาณการ%20ไตรมาส%201_59.pdf
- อรณา สาทอนเมือง. (2555). **การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา: ร้านเมืองทองโหล่จังหวัดกาฬสินธุ์**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อโนชา รุ่งรังสิมากุล. (2552). **การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ประสบการณ์ทางด้านบวก (Appreciative Inquiry) กรณีศึกษาร้าน Charity Coffee**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2554). **SOAR VS. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Cooperrider, David L., Whitney, Diana, & Stavros, Jacqueline M. (2008). **Appreciative Inquiry Handbook For Leaders of Change**. 2nd ed. Ohio: Crown Custom Publishing, Inc.
- Kirkpatrick, Donald L. (1959). **The Kirkpatrick Model**. Retrieved May 20, 2016, from <http://www.kirkpatrickpartners.com/OurPhilosophy/TheKirkpatrickModel>
- Mathews, Gordon. (1996). **What Makes Life Worth Living?: How Japanese and Americans Make Sense of Their Worlds**. California: University of California Press.
- Saunders, Mark, Lewis, Philip, & Thornhill, Adrian. (2012). **Research Methods for Business Students**. 6th ed . Essex: Pearson Education Limited.
- Stavros, Jacqueline M., & Hinrichs, Gina. (2009). **The Thin Book of SOAR Building Strengths-Based Strategy**. Bend OR: Thin Book Publishing CO.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary J., & Gremler, Dwayne D. (2012). **Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm**. 6th ed. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การวิเคราะห์ IKIGAI

1. การค้นหา IKIGAI

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ IKIGAI ของผู้ศึกษาเพื่อค้นหาความหมายของการมีชีวิตอยู่และนำความหมายที่ค้นพบนั้นมาเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ใช้ในการร่วมวาดฝัน (Dream) ของร้านศรีทวีมอเตอร์ขอนแก่นโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การตอบคำถามทั้ง 4 ข้อเพื่อนำไปสู่การค้นหา IKIGAI

1.1.1 อะไรคือสิ่งที่ท่านรักที่จะทำ?

สิ่งที่ผู้ศึกษารักที่จะทำคือ การศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ (User eXperience)

ซึ่งเป็นศาสตร์และศิลป์เกี่ยวกับการศึกษาและทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการในตัวของผู้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

และนำสิ่งที่ค้นพบมาออกแบบประสบการณ์ที่ผู้ใช้จะได้รับจากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์นั้นๆ

1.1.2 อะไรคือสิ่งที่ท่านทำได้ดีที่สุด?

สิ่งที่ผู้ศึกษาทำได้ดีที่สุดคือ การเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆพร้อมกับการนำเรื่องราวที่เรียนรู้มาประยุกต์เข้ากับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ศึกษา

1.1.3 โลกกำลังต้องการอะไรมากที่สุด?

จากการสัมภาษณ์และสังเกตลูกค้าพบว่า ในปัจจุบันโลกกำลังต้องการร้านค้าที่ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และผู้ขายที่มีความรู้ความชำนาญพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ไปสู่ลูกค้าด้วยความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดีเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความสบายใจให้แก่ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ

1.1.4 อะไรที่จะสร้างรายได้ให้แก่ท่าน?

ในปัจจุบันสิ่งที่สร้างรายได้ให้แก่ผู้ศึกษาคือ การดำเนินธุรกิจร้านค้าอะไหล่รถยนต์

1.2 การนำคำตอบของคำถามมาหลอมรวมเป็นสิ่งที่หลงใหล (Passion) พันธกิจ (Mission) งานที่เกิดจากการค้นพบตัวเอง (Vocation) และงานวิชาชีพที่ต้องผ่านการศึกษาย่างเป็นทางการ (Profession)

ภายหลังจากการตอบคำถามสี่ข้อดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การกำหนดสิ่งที่หลงใหล พันธกิจ งานที่เกิดจากการค้นพบตัวเอง และงานวิชาชีพที่ต้องผ่านการศึกษาย่างเป็นทางการ (Profession) ซึ่งนำไปสู่การหลอมรวมเป็น IKIGAI โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 สิ่งที่หลงใหล (Passion)

คือการนำศาสตร์ทางด้านประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้เข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจพร้อมกับการค้นหาความรู้ใหม่ๆเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประสบการณ์ในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

1.2.2 พันธกิจ (Mission)

คือ

การประยุกต์การออกแบบประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้เข้ากับการดำเนินธุรกิจเพื่อนำเสนอประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีที่สุดบนความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และผู้ขายที่มีความรู้ในสินค้าที่ขายพร้อมกับสามารถถ่ายทอดความรู้นั้นไปสู่ลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดี

1.2.3 งานที่เกิดจากการค้นพบตัวเอง (Vocation)

คือ การดำเนินธุรกิจร้านค้าอะไหล่รถยนต์โดยตั้งอยู่บนความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และความรู้ในตัวสินค้าที่ขายพร้อมกับการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวไปสู่ลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นกันเองและอัธยาศัยไมตรีที่ดี

1.2.4 งานวิชาชีพที่ต้องผ่านการศึกษาอย่างเป็นทางการ (Profession)

ผู้ศึกษายังไม่มีส่วนนี้

2. IKIGAI

จากข้อมูลทั้งหมดที่ค้นพบ เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาหลอมรวมกันจึงกลายเป็น IKIGAI ของผู้ศึกษาคือ

การดำเนินธุรกิจร้านค้าอะไหล่รถยนต์ที่ผ่านการออกแบบกระบวนการให้บริการต่างๆโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ

และความรู้ในตัวสินค้าที่ขายพร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง และอัธยาศัยไมตรีที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความสบายใจ

และประสบการณ์ในการรับบริการที่ประทับใจที่สุดให้แก่ลูกค้าทุกคน

ภาคผนวก ข
บทสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 1

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ก็ร้านนี้แหละเพราะว่าร้านนี้บริการดี

ผู้สัมภาษณ์: ที่ว่าบริการดีนี้ บริการดียังไงครับ?

ผู้ตอบ: ก็อย่างเวลาที่ผมสั่งของไปแล้วที่นี้เค้าจะจัดของให้ผมเร็วดี แบบๆก็เสร็จแล้ว
แถมของแต่ละรุ่นแต่ละยี่ห้อที่เราแนะนำให้เราจัดมาให้ก็มีแต่ของคุณภาพดีๆทั้งนั้น
ใช้ได้ยาวนานใช้ยังไงก็ไม่พัง

แล้วอีกอย่างก็คือเราให้ผมเอาของมาคืนหรือเอามาเปลี่ยนได้
คืออย่างถ้าเป็นพวกกรดคัดแปลงพวกนี้ มันจะใช้อะไหล่ที่ตรงรุ่นมันไม่ได้
เวลาที่ผมมาซื้อแล้วผมไม่แน่ใจว่ามันจะใช้ด้วยกันได้ไหม
เราก็ให้ผมเอาอะไหล่ไปเทียบดูก่อนได้ คือถ้ามันใช้ได้ก็โอเคไม่เป็นไร
แต่ถ้ามันใช้ไม่ได้เราก็ให้ผมเอามาเปลี่ยนได้
ผมว่าแบบนี้ก็โอเคนะเพราะว่าร้านอื่นเขาไม่ยอมให้เปลี่ยน
แบบนี้เวลาไปซื้อมันก็ทำให้ลำบากเหมือนกัน ถ้าซื้อผิดมันก็เป็นภาระผมอีก

อ้อ อีกเรื่องที่ผมชอบก็คือที่นี่จะมีพวกเสื่อกับปฏิทินแจกตอนปีใหม่ตลอดเลย
ของปฏิทินเยอะๆหรือเสื่อไป 2-3 ตัวเราก็ให้ผมมาตามทีขอ ผมชอบตรงนี้แหละ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: สองแถวเขาแนะนำผมมา
คือตอนนั้นผมซ่อมรถให้เขาอยู่นั้นแหละก็เลยได้คุยนู่นคุยนี่กัน
แล้วอยู่ๆเขาก็บอกว่าผมมาว่าถ้าผมอยากซื้ออะไหล่ก็ให้ลองมาดูที่ร้านนี้เพราะว่าร้าน
นี้เค้ามีของครบมีของเยอะดี พอผมมาลองผมก็ติดใจร้านนี้เลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ก็เป็นแบบร้านของเราแหละคือ อยากให้มีความรวดเร็วนะ คือทุกอย่างเร็วๆเลย
สำหรับผมความเร็วสำคัญที่สุดเพราะถ้าได้ของแล้วผมก็จะได้รับกลับไปซ่อมรถให้
ให้เสร็จจะได้ไม่ต้องให้ลูกค้าผมรอนานเหมือนกัน
อีกอย่างผมก็อยากให้มีของครบด้วย มีอะไหล่รถครบทุกรุ่นทั้งรถน้อยรถใหญ่
ผมจะได้มาที่เดียวแล้วจบเลย เร็วดี ง่ายดี

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 2

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ภาน:

ณ์:

ผู้ตอบ: ก็ร้านศรีทวีมอเตอร์นี่แหละ เพราะว่าบริการดี

:

ผู้สัมภาษณ์: ที่ว่าบริการดีนี่ บริการดียังไงครับ?

ภาน:

ณ์:

ผู้ตอบ: ก็เสียแกก็อชยาศัยดี จริงๆก็ทุกคนนั่นแหละ

:

คือที่นี้ทุกคนเค้าจะเป็นกันเองพูดคุยกันได้เรื่อยๆ

ส่วนตัวเสียแกเองก็มีความรู้ความชำนาญในเรื่องอะไหล่เยอะ

เวลาผมถามอะไรไปแกก็รู้หมดตอบได้หมด

อีกอย่างก็คืออยู่ที่นี้ก็จะฝากส่งของกับแกได้

คือหลายครั้งที่ผมมาถามหาอะไหล่แล้วที่ร้านไม่มีของ แกก็รับสั่งมาให้

ก็เอาของตัวอย่างมาให้แกดูหรือบอกพวกสเป็คแกไปแล้วแกก็จะสั่งมาให้ เป็บๆก็ได้ละ

อ้อ อีกเรื่องก็คือแกจะมีของแจกของแถมให้เรื่อยๆตลอด

คือบางทีผมซื้อของแล้วมีพวกของเล็กๆน้อยๆพวกน็อตหรือพวกอะไรที่มันถูกๆนะ

แกก็จะแถมให้ผมตลอดเลยนะ

แล้วหลายครั้งแกก็จะมีของมาแจกให้ผมตลอดอย่างวันปีใหม่เนี่ยแกก็จะมีพวกเสื้อพวกป

ภูชิโนอะไรพวกนี้มาแจกลูกค้าตลอดเลย

ผมก็ชอบนะแบบนี้เพราะเหมือนเป็นการตอบแทนอะไรเล็กๆน้อยๆให้ลูกค้า แบบนี้ก็ดีนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ภาน:

ณ์:

ผู้ตอบ: ก็มีคนรู้จักแนะนำมานี่แหละ

:

คือช่วงที่ผมเริ่มทำงานได้ซั๊กพักแล้วกำลังลองหาร้านอะไหล่ไปเรื่อยๆก็มีคนรู้จักผมนี่แหละ

ที่แนะนำร้านนี้มาว่าดีผมก็เลยลองมาก็ดีจริงๆแหละจากนั้นผมก็เลยมาเรื่อยๆเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ภาน:

ณ์:

ผู้ตอบ สำหรับผมนะ

: ผมก็อยากได้ร้านที่คนขายเค้ามีความรู้ความชำนาญในตัวอะไหล่เหมือนเฮียแกนี่แหละ คือถามอะไรแล้วก็ตอบได้แนะนำเราได้ และก็สามารถพูดคุยแบบเป็นกันเองกับลูกค้าได้ ลูกค้าจะได้กล้าถามกล้าขอคำปรึกษา

แล้วผมก็อยากให้ที่ร้านมีอะไหล่ครบทุกรุ่นทุกยี่ห้อ ของแท้ของเทียมมีหมด รุ่นไหนยี่ห้อไหนก็มีหมด แล้วถ้ามีแจกทองด้วยก็ดีนะ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 3

ผู้สัมภาษณ์ เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

:

ผู้ตอบ: ร้านศรีทวีมอเตอร์นี่แหละ คือผมก็มาซื้อประจำเลยนะร้านนี้ ผมก็ชอบตรงที่ร้านนี้ขายไม่แพง ร้านอื่นขายแพงกว่านี้ คือร้านอื่นเค้าคิดราคาแบบแพงเกินไปเยอะเลย คือสมมติร้านนี้ขาย 1,000 ไข่ม้อย แต่ร้านอื่นเค้าอาจจะขายที่ 1,200 หรือ 1,500 หรือแพงกว่านี้ก็มีเลย ผมว่ามันก็ขูดรีดลูกค้าเกินไป แต่ร้านนี้ราคาก็โอเคเลยนะแล้วคุณภาพอะไหล่ก็ดีเลย ก็เหมือนว่าผมได้ของดีราคาถูกแหละ

อ้อ แล้วอีกอย่างผมก็ชอบตรงที่ร้านนี้เร็วสินะ

ผู้สัมภาษณ์ โอเคครับ แล้วที่ว่าเร็วนี้ เร็วยังไงครับ?

:

ผู้ตอบ: ก็จัดของเร็วดี ประมาณว่าสั่งปุ๊บได้ปั๊บหรือถ้าต้องรอก็รอไม่นาน รอแป๊บๆก็ได้ละ ก็ดี ไม่ต้องรอนานดี เพราะผมก็จะได้รับเอาของกลับไปซ่อมรถให้ลูกค้าผม

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

:

ผู้ตอบ: ผมก็ผ่านมาเจอเองก็เลยลองซื้อร้านนี้ดู ก็คือตอนนั้นผมก็เดินหาร้านอะไหล่ดูเรื่อยๆแล้วแถวนี้มันเป็นย่านอะไหล่ไข่ม้อย รถเล็กรถใหญ่มีหมด ผมก็เลยมาลองเดินแถวๆนี้ดูแล้วก็มาเห็นร้านเราแล้วก็เลยลองเข้ามาดู พอลองแล้วก็กลายเป็นลูกค้าประจำเลย

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

:

ผู้ตอบ: ผมก็อยากให้ร้านอะไหล่เค้ามีอะไหล่เยอะๆหลากหลายๆนะ มีทั้งรถเล็กรถใหญ่ ของแท่งของเทียมมีหมด ผมจะได้มาที่เดียวแล้วก็ซื้อให้เสร็จเลยจะได้ไม่ต้องไปซื้อหลายที่ เพราะว่าผมจะได้รีบกลับไปซ่อมรถให้ลูกค้า

แล้วผมก็อยากให้ราคาเหมาะสมกับคุณภาพนะคือถ้าของมันดีจริงราคาแพงหน่อยก็ไม่ ว่ากัน แต่ถ้าของมันเกรดต่ำลงมาก็ขอให้ราคามันลงมาให้มันเหมาะสมกันก็พอ ไม่ให้มันเกินไป

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 4

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

:

ผู้ตอบ: ร้านศรีทวีมอเตอร์แหละจ๊ะ เพราะว่าบริการดีจ๊ะ

ผู้สัมภาษณ์: ที่ว่าบริการดีนี้ บริการดียังไงครับ?

:

ผู้ตอบ: ก็ที่นี่เสียแถมทักทายที่ดี อธิบายดี พูดคุยเป็นกันเอง แต่จริงๆก็ทุกคนเลยนะ เวลาที่มาก็ที่นี่ก็มาคุยได้เรื่อยๆคุยได้ทุกเรื่อง แล้วเสียแถมก็ให้คำแนะนำที่เรื่องอะไหล่ได้ละเอียดดีนะ เพราะว่าเขามีความรู้ด้านนี้เยอะ แถมทำมานานศึกษามานานแถมก็เชี่ยวชาญ เวลาที่ถามแถมก็อธิบายให้พี่เข้าใจได้ดี

แล้วที่นี่ก็บริการเร็วดี

คือประมาณว่าเวลาที่สั่งของส่งอะไรไปแล้วที่นี้จัดของแป็บเดียวก็เสร็จ

คิดเงินแป็บเดียวก็เสร็จใช้เวลาไม่นาน

ก็เร็วๆแบบนี้ก็ดีนะแล้วแถมก็จัดของได้ถูกต้องตามที่เราสั่งด้วยนะ

คือทั้งเร็วทั้งเป๊ะตามที่เราสั่งเลย

อีกอย่างแถมก็มีของแถมมีอะไรให้พี่ด้วยบางครั้ง คืออะไรแถมให้ได้แถมก็แถม

อะไรลดได้แถมก็ลดให้

แล้วตามเทศกาลแถมก็มีของเล็กๆน้อยๆให้นะพวกเสื้อพวกปฏิทินแล้วก็อย่างอื่นด้วยนี้แหละ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

:

ผู้ตอบ: คนขับ 6 ล้อที่รู้จักกันเค้าแนะนำมาจ๊ะ

คือเหมือนว่าเค้าเคยซื้อของที่ร้านนี้มาก่อนแล้วก็ถูกใจ
พอพี่ไปลองถามเค้าดูเค้าก็แนะนำพี่มาว่าร้านนี้แหละพี่ก็เลยลองมาดู
ก็ได้อย่างที่เค้าแนะนำมาจริงๆนะ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

:

ผู้ตอบ: พี่ก็อยากให้ทางร้านเค้ามีการให้คำแนะนำหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวอะไหล่ด้วย
เพราะว่าบางครั้งลูกค้าก็ไม่รู้เรื่องพวกอะไหล่เท่ากับคนขายแนะนำ
ก็อยากให้คนขายเค้าแนะนำเราได้ อันไหนดีไม่ดี ของแท้ไม่แท้
หรือคุณภาพอะไหล่เป็นยังไงดูยังไง แบบนี้ก็ดี
ถือว่าได้ให้ความรู้ลูกค้าด้วยแบบนี้ก็ดีนะ

แล้วก็อยากให้บริการได้เร็วๆด้วย เราจะได้ไม่ต้องรอนาน
แต่ถ้าเร็วแล้วก็ต้องมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดด้วยนะ
ไม่นั้นก็เสียเวลาเอามาเปลี่ยนเอามาอะไรอีก

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 5

ผู้สัมภาษณ์ เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ณ์:

ผู้ตอบ: สำหรับผมก็ประทับใจหลายร้านนะ ไม่มีร้านไหนเป็นพิเศษ อย่างร้านนี้ก็ไชนะ

ผู้สัมภาษณ์ จึงรบกวนช่วยเล่าเหตุการณ์ที่ทำให้ประทับใจให้หน่อยได้ไหมครับ?

ณ์:

ผู้ตอบ: ถ้าเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ผมประทับใจก็จะเป็นรูปแบบว่าเวลาผมเข้าไปซื้อของที่ร้านอะไหล่
นั่นะ มันจะมีบางร้าน อย่างร้านนี้ก็ไชนะ
ที่เค้าจะให้คำแนะนำและให้รายละเอียดกับอะไหล่ตัวที่เราอยากซื้อได้ดี
คือบางทีผมก็ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับอะไหล่ตัวนั้นมากเท่าไร
ผมก็เลยคาดหวังว่าถ้าผมไปถามที่ร้านเค้าก็ควรจะตอบผมได้
แล้วก็ต้องแนะนำรายละเอียดหรือบอกผมได้ว่าอันไหนของแท้ของเทียมหรืออันไหน
คุณภาพเป็นยังไงบ้าง ผมจะชอบร้านที่เป็นแบบนี้มากๆ

อีกอย่างก็คือ ผมต้องรีบไปนู่นมานี่ตลอดก็ไม่อยากใช้เวลาอยู่กับร้านอะไหล่เยอะ
ผมก็เลยชอบร้านที่ให้บริการได้เร็วคือจัดของให้เราหรือคิดเงินหรืออะไรพวกนี้ให้เราเส
ริ่งเร็วๆ ผมจะได้รีบไปทำธุระต่อ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: สำหรับร้านนี้ผมเห็นก็เลยเข้ามาซื้อ
คือผมเป็นพวกแบบผ่านที่ไหนหรือใกล้ที่ไหนก็ซื้อที่นั่น
แล้ววันนั้นที่ผมเดินหาร้านอะไหล่อยู่แล้วมาเห็นร้านนี้ผมก็เลยลองเข้ามาดู
แล้วก็ได้มาเรื่อยๆนี้แหละถ้าได้มาเรื่อยๆนี้

ผู้สัมภาษณ์ แล้วพอซื้อแล้วประทับใจอะไรในร้านนี้ครับ

ณ:

ผู้ตอบ: ที่ทำให้ผมประทับใจร้านนี้ก็เสียแก่ให้รายละเอียดให้คำแนะนำผมดีนะ
แล้วก็บริการเร็วดี ผมชอบ เพราะวันนี้ผมก็รีบไปเหมือนกัน
ก็เหมือนที่ผมพูดไปนั่นแหละให้คำแนะนำกับบริการเร็วๆ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ผมก็อยากให้คนขายเขามีความรู้และมีความชำนาญในตัวอะไหล่
เพราะว่าเรื่องของอะไหล่มันมีรายละเอียดนู่นนี่นั่นเยอะ คนซื้อก็ทำได้ไม่หมดหรอก
บางครั้งที่เราไม่รู้เรื่องเราก็อยากให้คนขายเขาช่วยให้คำแนะนำให้รายละเอียดเราได้
เราจะได้มั่นใจได้ว่าอะไหล่ที่เราซื้อไปนะมันถูกต้องมันตรงกับที่เราต้องการจริงๆ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 6

ผู้สัมภาษณ์ เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ผมก็ชอบร้านนี้นะ เพราะว่าร้านนี้เนี่ยมีอะไหล่เยอะดี
ส่วนใหญ่ที่ผมมาซื้อก็จะครบตามที่ผมอยากได้ทุกครั้งเลยนะ
แล้วถ้าเทียบราคาแล้วก็ถูกกว่าร้านอื่นด้วย

อีกอย่างก็คือทุกคนที่นี่ทั้งเสียแก็และก็พวกเด็กก็เป็นกันเอง อธิบายดีกันทุกคน
เวลามาที่นี่ก็คุยได้ทั้งเรื่องอะไหล่เรื่องทั่วไปก็คุยได้ แล้วเสียแก็ก็มีความรู้ในอะไหล่เยอะดี
แก็ก็ให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำกับผมบ่อยๆ
คือหลายๆครั้งเวลาที่ผมไม่แน่ใจบางครั้งเป็นเรื่องอะไหล่บางครั้งก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวรถ
เลยผมก็จะถามแก็แล้วแก็ก็ให้คำแนะนำผมบ่อยๆ
ผมก็ชอบตรงนี้นะเพราะว่าจริงๆแล้วมันเป็นสิ่งที่แก็ไม่ต้องทำให้ผมก็ได้แต่แก็ทำให้ผม
ผมก็ประทับใจนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ษณ:

ผู้ตอบ: ก็แต่ก่อนบ้านผมอยู่แถวๆนี้ใกล้ๆกันเลยก็เลยทำให้ผมเห็นร้านนี้ อ้อ
แล้วผมก็ได้ยินคนรู้จักผมหลายคนบอกต่อกันมาว่าร้านนี้ขายอะไหล่คุณภาพดีแต่ราคาถูก
กว่าร้านอื่น ผมก็เลยลองเข้ามา แล้วก็ตามที่เขาว่ากันมานะว่าถูกแต่ดีจริงๆ
แล้วก็อย่างที่ผมเล่าไปนั้นแหละ
ผมก็เลยมาร้านนี้ประจำเลยถึงตอนนี่ผมจะไม่ได้อยู่แถวนี้แล้วก็ละ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ษณ:

ผู้ตอบ: ผมอยากให้ร้านอะไหล่มีของคุณภาพดีแล้วก็ของครบๆ
คืออาจจะมิให้เลือกหลายๆแบบหน่อยพวกของแท้ของเทียมของโรงงาน
มิให้เลือกหลายๆแบบตามใจลูกค้าเลย แต่ก็ขอให้มีการมีหลายๆรุ่นหลายๆยี่ห้อ
แล้วราคาถูกหน่อยก็ได้

แล้วผมก็อยากให้คนขายเป็นกันเองแล้วก็มีความรู้ในตัวอะไหล่ที่เขาขายเยอะๆ
เวลาเรามีอะไรเราจะได้สบายใจที่จะถามจะได้ปรึกษาอะไรได้เยอะๆ
แล้วก็จะได้ทำให้เรามาหามาคุยกับร้านได้บ่อยๆแล้วก็จะทำให้เรากลายเป็นลูกค้าของร้านไป
เอง ก็ประมาณนี้แหละ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 7

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ร้านอะไหล่แดงจ๊ะ เพราะว่าเค้าแกที่นั่นเค้าพูดจาดี เป็นกันเองดี
มีคำแนะนำหรือมีอะไรเค้าก็จะคอยบอกคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาที่ตลอด
แล้วคือเค้าก็พูดแบบกันเองเลยนะไม่มีตะคอกไม่มีตะโกนใส่
เพราะว่าบางร้านที่พี่ไปเจอมาเค้าจะมีตะคอกลูกค้าบ้าง
ไม่รู้ว่าเป็นเค้าไม่พอใจหรือไปโกรธอะไรมาหรือเปล่านะ แต่มันก็ไม่สมควรทำห้มั๊ย
เพราะนอกจากทำให้พี่เสียความรู้สึกแล้วยังทำให้เสียลูกค้าอีกด้วยนะ
เพราะพี่ก็จะไม่ไปร้านแบบนี้อีกเลย
แล้วพอพี่มาเจอร้านที่พูดจาดีๆเต็มใจให้คำแนะนำเนี่ย
พี่ก็จะชอบร้านแบบนี้แหละจ๊ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านอะไหล่แดงนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ช่วงที่พี่รู้จักพาไปซื้อจ๊ะ

พอดีตอนนั้นพี่อยากได้อะไหล่ตัวหนึ่งก็เลยลองไปถามช่างเค้าดู
แล้วเค้าบอกจะพาไปซื้อพี่ก็เลยให้เค้าพาไปซื้อจ้ะ
แล้วพอพี่เห็นร้านนี้เป็นอย่างที่ว่าพี่ก็เลยชอบนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านศรีทวีมอเตอร์นี้ได้อย่างไรครับ?

ผู้ตอบ: ก็เป็นช่างที่พี่รู้จักอีกนั่นแหละจ้ะที่พาพี่มา
ก็คล้ายๆกันนะคือพี่กำลังหาอะไหล่รถใหญ่อยู่นั่นแหละแล้วช่างเค้าก็แนะนำแล้วก็พา
พี่มาร้านนี้ เค้าบอกว่าร้านนี้ดีอะไหล่เยอะดี เสียแกลูกน้องแก็ก็เป็นกันเองดี
พอมาก็จริงเหมือนที่ช่างเค้าบอกพี่เนอะ ที่นี่ทุกคนก็น่ารักดี

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: พี่ก็อยากให้อะไหล่ทุกร้านนะเค้าพูดเดียวกับลูกค้า
คืออาจจะให้บริการอะไรพวกนี้ซักร้านหนึ่งก็ได้แต่ขอแค่ไม่ต้องตะคอกลูกค้าก็พอ
เพราะว่าลูกค้าบางทีก็ไม่ว่านะว่าอะไหล่ตัวนี้ต้องใช้อะไรยังไง
ต้องเทียบรุ่นอะไรยังไง หรือว่าต้องคูอะไรตรงไหนเป็นพิเศษมัย
ถ้าเค้าพูดดีแนะนำดีพี่ว่าลูกค้าจะชอบแล้วก็มาร้านแบบนี้บ่อยๆนะ
แล้วก็จะทำให้เราอุ่นใจเชื่อใจได้แบบนี้ก็ทำให้เราสบายใจที่จะมาซื้ออะไหล่
แต่ถ้ามาตะคอกมาตะโกนใส่กันพี่ว่าเป็นใครก็ไม่อยากเข้าหรอกนะ

แล้วก็ถ้ามีของแถมหรือส่วนลดเล็กๆน้อยๆบ้างก็ดีจ้ะพี่ว่า

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 8

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ร้านนี้แหละจ้ะ เพราะที่ร้านนี้มีอะไหล่เยอะมากๆเลยนะ มีหลายรุ่นหลายยี่ห้อ
ของแบบแท้หรือไม่แท้หรือของโรงงานก็มี มาที่นี้ที่เดียวก็จบเลย ง่ายดีพี่ว่า อ้อ
แล้วที่นี้ก็โทรมาสั่งล่วงหน้าแล้วค่อยเข้ามารับได้
คือปกติพี่จะชอบโทรมาสั่งของที่นี่ก่อนจ้ะแล้วพอมาถึงก็จ่ายเงินเอาของเลย
พี่ว่าแบบนี้มันก็สะดวกดีเร็วดี แล้วก็ดีกับทั้งคุณนะ
คือพี่ก็ไม่ต้องรออะไรนานมาถึงก็เอาของเลย
ที่ร้านก็มีเวลาเตรียมตัวจัดของล่วงหน้าอะไรแบบนี้จ้ะ

แล้วทุกคนที่นี่เค้าก็เป็นกันเองดี

บางครั้งที่พี่มารอของที่นี่ก็คุยเล่นคุยอะไรกับเฮียแก็บกับพวกลูกน้องของแก็บบ้าง
ระหว่างรอก็ไม่น่าเบื่อดีนะ ก็คุยกันสบายๆดีจ้ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?
 ผู้ตอบ: เป็นช่างที่พี่รู้จักเค้าแนะนำมาจ้ะ เค้าบอกว่าร้านนี้ของเยอะดี แล้วราคาก็โอเค จัดของแป็บๆก็เสร็จ พี่ก็เลยลองมาจ้ะ มาแล้วก็ชอบร้านนี้เหมือนที่พี่เล่าไปแหละจ้ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?
 ผู้ตอบ: พี่ว่าก็ให้มีโทรส่งล่วงหน้าแล้วให้เรามาจับได้ก็ดีนะ
 เพราะว่ามันจะได้สะดวกกับเราดีนะ เราก็จะได้จัดการเวลาของเราได้
 หรือถ้าให้ดีก็ให้มีบริการส่งด้วยยิ่งดีเลย จะคิดค่าส่งก็ได้ไม่ว่ากันจ้ะ
 พวกพี่จะได้ซ่อมรถระหว่างรอของไปและก็ไม่ต้องเสียเวลาขี่รถออกมาด้วย
 แบบนี้ก็สะดวกดีจ้ะ

แล้วพี่ก็อยากให้เป็นกันเองทุกๆคนนะ คืออยากให้นักขายเค้าอัธยาศัยดี
 มีอะไรก็ทักทายกันพูดคุยกันสบายๆไม่ต้องเป็นแค่เรื่องอะไหล่อย่างเดียว
 แต่ที่ขาดไม่ได้ก็คือต้องมีความรู้ในตัวอะไหล่จริงๆ
 เวลาที่เราอยากถามหรืออยากรู้อะไรหรือติดตรงไหนเราก็จะได้ถามได้
 แล้วเราก็จะได้อุ่นใจสบายใจเวลาเราเอาของไปใช้จริงๆ ก็ประมาณนี้จ้ะ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 9

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?
 ผู้ตอบ: ร้านศรีทวีมอเตอร์นี่แหละครับ เพราะว่าทุกคนที่นี่เค้าเป็นกันเองดี
 คุยเล่นคุยหัวกันได้ทุกเรื่อง
 แถมเสียแถมก็ให้ความรู้ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาผมบ่อยๆ
 คือแถมทำมานานอยู่ในวงการนี้มานานแถมก็มีความรู้มีอะไรเยอะ
 เวลาผมถามอะไรไปแถมก็แนะนำมาได้หมด
 หลายๆครั้งเวลาที่ผมติดอะไรผมก็จะมาถามกับแกเอานี่แหละ
 ก็ประทับใจประมาณนี้แหละ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?
 ผู้ตอบ: ก็เป็นช่างที่ผมรู้จักเค้าแนะนำมา
 ก็เหมือนๆว่าตอนนั้นคุยกันไปเรื่อยๆเปื่อยๆไปนี่แหละแล้วก็วกมาเข้าเรื่องอะไหล่
 คุยไปคุยมาก็เหมือนเขาแนะนำร้านนี้มาบอกว่าร้านนี้ดีนะ เสียแถมมีความรู้เยอะดี
 มีอะไรก็มาถามแกได้ แกก็ตอบหมดไม่ว่าอะไรกันเองดี ประมาณนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?
 ผู้ตอบ: ผมคิดว่าร้านอะไหล่ที่ดีนะก่อนอื่นเลยคือคนขายต้องมีความรู้ในตัวอะไหล่

จะได้ให้คำแนะนำให้ปรึกษาลูกค้าได้
คือถ้าจะเอาแบบเอาของมาขายเฉยๆแล้วไม่มีความรู้เนี่ยมันทำไม่ได้หรอก
เพราะว่ามันมีโอกาสขายผิดหรือให้คำแนะนำผิด แบบนี้ก็ไม่ดีกับลูกค้านะ

แล้วก็ถ้าเป็นไปได้เนี่ยอยากให้มีการโทรมาสั่งล่วงหน้าได้
คือให้ลูกค้าโทรมาสั่งล่วงหน้าแล้วแวะมาเอาของแบบนี่ก็ดี
หรือถ้าจะให้ดีกว่านี้เนี่ยก็เอาแบบมีบริการส่งของด้วยเลยก็ดี
มันจะได้สะดวกดีแล้วก็เร็วดีด้วยดีด้วย

แล้วก็อยากให้คุมเรื่องราคาไม่ให้แพงเกินไป
เอาแบบพอดีๆเหมาะสมกับคุณภาพก็โอเคแล้ว

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 10

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มาประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ก็ร้านนี้แหละ เพราะว่าราคาเหมาะสมกับสภาพอะไหล่ คืออะไหล่แท้ๆไม่แท้
ราคาก็ตามนั้น ของแท้ก็แพงหน่อย ของไม่แท้ก็ถูกลงมาหน่อยไม่ได้น่าเกลียด

แล้วทุกคนที่นี้ก็อรรถาศัยดี เป็นกันเอง พุดคุยกันง่ายดีเวลามาที่นี้
คุยเรื่อยเปื่อยไปเรื่อยจนลืมเวลาไปเลยก็มีเหมือนกัน
แถมเสียแถมก็ให้ความรู้คำแนะนำผมได้ตลอด บอกได้ว่าตัวไหนดีไม่ดี ตัวไหนแท้ไม่แท้
แล้วก็แนะนำนู่นนี่นั่นผมเยอะไปหมด เพราะว่าแถมก็มีความรู้มานานมีความรู้เยอะ

แล้วที่นี้ก็ไม่มีการหลอกลวงลูกค้าเลยนะ ซื่อสัตย์กับลูกค้าดี
คือบางร้านมีการเอาของปลอมมาบอกว่า เป็นของแท้ พอผมเอาไปเช็คแล้วมันไม่ใช่
ตรงนี้ผมไม่โอเคกับมันเลยนะ ทำให้เราเสียความรู้สึก เสียเวลาหาของใหม่
แล้วก็ทำให้เสียเวลาซ่อมออกไปอีก
ถ้าผมเจอแบบนี้ผมก็ไม่อยากไปร้านแบบนี้อีกแล้วนะ
ผมว่ามันไม่ไหวจริงๆถ้าร้านจะมาหลอกลูกค้านะ

อีกอย่างก็ ที่นี้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเลยนะ คือแต่ก่อนแกขายอะไหล่แท้ไม่ที่ร้านเอง
เดี๋ยวก็มีเพิ่มขึ้นมาเยอะเลย ทำให้มาที่นี้ส่วนใหญ่ก็มั่นใจได้เลยว่ามาที่เดียวจบ
มาซื้อที่ร้านๆก็จบที่นี้เลย ไม่ต้องเสียเวลาไปหลายๆที่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ผมก็รู้จักกับเตี้ย (คุณปู่ของผู้ศึกษา) มาตั้งนานแล้ว ตั้งแต่เรา (ผู้สัมภาษณ์)

ยังไม่เกิดเลยมั้ง คือเตี้ยแกเปิดร้านอะไหล่ไซมัย แกก็เลยพามาซื้อที่ร้านแก แล้วผมชอบที่แกกันเองแล้วก็แนะนำอะไรหลายๆอย่างผมก็เลยซื้อประจำเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ก็คนขายต้องจริงใจ ซื่อสัตย์ และก็ไม่หลอกลวงลูกค้านะ แล้วก็ต้องไม่คิดราคาแพงเกินไปด้วย คือบางร้านเค้าก็ชูตรีดลูกค้าเกินไป บางทีเค้าก็บวกราคาไป 1 เท่า 2 เท่าแบบนี้มันก็ไม่ไหว แกรมของที่เอามาขายบางทีก็มาหลอกขายอีก ก็ไม่โอเค ผมก็อยากให้คิดราคาเหมาะสมๆ ซื่อสัตย์กัน จะได้อยู่ได้ด้วยกันทั้งคู่ อยู่ด้วยกันนานๆ

แล้วคนขายก็ต้องมีความรู้ในตัวอะไหล่ด้วย เวลาลูกค้าติดอะไรหรืออยากถามอะไรจะได้ให้คำแนะนำลูกค้าถูก แล้วเวลาคูยกกันก็ต้องเป็นกันเองด้วยนะ ลูกค้าจะได้สบายใจที่จะถาม จะได้อุ่นใจสบายใจกัน

แล้วก็อยากให้มีการพัฒนาตัวเองตลอดนะ หาอะไรใหม่ๆมาใส่ที่ร้าน พัฒนาให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ ลูกค้าจะได้มาที่ร้านเยอะๆ แบบนี้น่าจะดีนะ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 11

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: พ่อก็ชอบร้านศรีทวีมอเตอร์นี้แหละ เพราะว่าที่นี่เฮียแกให้คำแนะนำพ่อได้เยอะเลยอะไหล่อันไหนดีไม่ดี อันไหนแท้ไม่แท้ วิธีดูอะไหล่ พ่อถามอะไรแกไปแกก็บอกพ่อหมด แกรู้เยอะมาก ถามอะไรตอบได้หมด

แถมเฮียแกก็ไม่หลอกลวงลูกค้าด้วยนะ เวลาแกเอามาให้ดูอันไหนเทียมก็เทียม ของแท้ก็แท้

ซื้ออันไหนไปก็ตรงตามที่แกบอกทุกอย่างไม่มีการเปลี่ยนไส้เปลี่ยนของเลย บางร้านที่พ่อเคยเจอเขาก็เอาของเทียมมาบอกว่าเป็นของแท้ ก็อกล่อม้นก็เขียนบอกว่าแท้อยู่หรอก แต่ของข้างในนะมันเทียม เสียเวลาพ่อไปเปลี่ยนอีก แล้วก็เสียความรู้สึกพ่ออีก

แล้วเวลาคูยกกันนะเฮียแกแล้วก็ทุกคนก็เป็นกันเอง คูกันง่าย อธิบายดี เวลาพ่อมีอะไรพ่อก็เลยสบายใจที่จะคุยจะถามกับแก พ่อว่าก็ดีนะแบบนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ก็ช่างที่รู้จักเขาพาพ่อมานั่นแหละ (ช่างอุเทพ) ก็คือรู้จักกันนั่นแหละ แล้วปกติพ่อก็จะตามช่างเชื้อช่างนะ เพราะว่าช่างเค้ารู้เรื่องมากกว่าพ่อ พ่อก็เลยไวใจช่าง คนแถวบ้านก็เหมือนกัน เค้าพาพ่อมาพอก็มาแล้วพ่อก็มาเรื่อยๆเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: พ่อว่าก็เรื่องของความซื่อสัตย์นี่แหละ คือลูกค้าเวลาซื้อเค้าก็ไม่รู้เรื่องอะไหล่มากเท่าไร เค้าก็เชื่อใจที่ร้านเชื่อใจคนขาย คนขายบอกอะไรมาก็เชื่อ พ่อก็เลยว่าเป็นเรื่องนี่แหละสำคัญ คนขายต้องไม่หลอกหลวงลูกค้า ราคาก็ต้องไม่แพงเกินไป จะได้อยู่กันได้อย่างยาวๆ

แล้วพ่อก็อยากให้ทุกคนเป็นกันเอง คุยกันสบายๆ แล้วก็มีคนขายให้คำแนะนำลูกค้าได้ เพราะบางทีลูกค้าไม่แน่ใจอะไร เวลาถามก็จะได้ได้ความรู้ได้เพิ่มขึ้นได้ความอุ่นใจเพิ่มขึ้นด้วย

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 12

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ผมประทับใจร้านนี้แหละครับ เพราะว่าทุกคนที่นี่เค้าเป็นกันเองคืออัธยาศัยดี มีอะไรก็พูดคุยกันดีๆ คือบางร้านที่ผมเคยไปมา เวลาซื้ออะไรเค้าก็จะพูดไม่ดีใส่ผม ผมก็ไม่รู้เค้าไปโมโหอะไรมานะ แต่อยู่ๆมาพูดเหมือนตะคอกใส่ลูกค้าเนี่ยผมก็ไม่ชอบนะ ผมก็รู้สึกไม่ดีเวลาที่มีคนอารมณ์ไม่ดีใส่ ผมว่าเรื่องนี้สำคัญมากเลยนะสำหรับผม คือผมอยากให้ทุกคนในร้านเป็นกันเอง ลูกค้าจะได้มาคุยมาซื้อของได้อย่างสบายใจ ไม่ต้องไปกลัวว่าจะโดนตะคอกหรืออะไรใส่ตอนไหน

อีกเรื่องก็คือร้านนี้บริการดีนะ คือแบบว่าจัดของเร็วไม่พอ

แต่บางทีถ้าอะไหล่ตัวนั้นไม่ชั่วคราวว่าจะใช้ได้มั๊ย

เสียแก่ก็ลองเทียบกับรุ่นอื่นให้แล้วก็ให้ลองเอาไปเทียบรุ่นก่อนก็ได้

ถ้ามันใช้ไม่ได้ก็เอามาเปลี่ยนได้ คือเวลาผมซ่อมรถอะไรซ่อมอะไรเนี่ย

หลายครั้งก็เจอพวกอะไหล่ที่มันไม่ตรงรุ่นรถ

คือเหมือนว่าเจ้าของรถเขาเอารถไปดัดแปลงก็เลยได้อะไหล่อะไรมาก็ไม่รู้

เจอแบบนี้ผมก็ไม่ชั่วคราวเหมือนกัน

พอมานั่งเสียแก็กก็ไม่แน่ใจเหมือนกันเพราะแก็กไม่เห็นตัวรถใช้มั๊ย

แก็กก็เลยให้ลองเอาอะไหล่ไปเทียบก่อนได้ ถ้าใช้ได้ก็ใช้ได้เลย แต่ถ้าไม่ได้แก็กก็ให้เปลี่ยน

มันติดกับร้านอื่นที่ผมเคยเจอเลยนะ คือนอกจากจะจัดของนานแล้ว
หลายครั้งก็จัดแบบผิดๆถูกๆมาให้ผม
แถมตอนผมเอามาเปลี่ยนก็ไม่เต็มใจให้เปลี่ยนอีกทั้งๆที่ไม่ใช่ความผิดผมแท้ๆ
ผมก็ไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกันนะแบบนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ก็ช่างที่ผมรู้จักแนะนำมาครับ คือเหมือนว่าเขาซ่อมรถเป็นประจำใช่ไหม

เขาก็รู้พวกร้านอะไหล่เยอะ

พอผมไปถามเขามาประมาณว่าไปขอให้เขาแนะนำร้านอะไหล่ให้เขาก็แนะนำร้านนี้
บอกว่าร้านนี้เป็นกันเองดี มีอะไรก็ไปถามไปขอคำแนะนำได้แถมไม่ว่าอะไรเลย
ผมก็ชอบแบบนี้แหละก็เลยได้ลองมาร้านนี้ดู

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ผมอยากให้คนขายให้คำแนะนำผมได้นะว่าอะไหล่ตัวไหนดีไม่ดี แต่ไม่แท้
หรือมันใช้แทนรุ่นอื่นได้ ประมาณว่าแนะนำได้ว่าอะไหล่ตัวนั้นมีรายละเอียดยังไง
หรือถ้ามีของมาใหม่ก็อยากให้ออกด้วย เพื่อผมจะสนใจเอาไปลองดู
แล้วเวลาที่พูดหนักก็ต้องเต็มใจด้วยนะ ไม่เอาแบบตะคอกตะโกนแบบที่ผมเคยเจอ
เอาแบบง่าย ๆ กันเองๆนี้แหละดีแล้ว

อีกอย่างก็ให้มีแบบเปลี่ยนอะไหล่ได้

คือบางครั้งที่ร้านก็จัดของให้เราผิดเองมันก็ต้องเปลี่ยนอะไหล่ได้ใช่ไหม

หรือถ้าเป็นประมาณว่าอะไหล่ของรถบางรุ่นมันอาจจะไม่มีขายแล้วมันก็อาจจะต้อง
ลองเอาของรุ่นอื่นไปแทนบ้างก็มี ผมก็อยากให้ร้านให้เอาของไปลองเทียบก่อนได้
คือเอาไปลองเทียบเฉยๆนะไม่ใช่เอาไปใช้เลย ถ้ามันไม่ใช่ก็ให้อามาเปลี่ยนได้

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 13

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

:

ผู้ตอบ: สำหรับผมก็ร้านนี้ครับ

เพราะแต่ก่อนตอนที่ผมเคยไปซื้อที่ร้านอื่นมาเค้าชอบเอาอะไหล่ไม่แท้มาบอกว่าเป็น
ของแท้ แต่คือที่นี้เสียแถมซื้อสตั๊ดไม่มีหลอกหลวงลูกค้าเลย

คืออะไหล่ที่เป็นของแท้ก็แท้จริงๆ ไม่มีการเอาของเทียมของไม่แท้มาหลอกลูกค้า
ซื้อสตั๊ดต่อกันแบบนี้จะได้อยู่ด้วยกันได้นานๆ

แล้วตอนที่ผมไปร้านอื่นมานะ เค้าจะจัดของนาน

ถ้าเทียบกับที่นี่แล้วที่นี่เร็วกว่าเยอะเลย แถมยังโทรมาสั่งของล่วงหน้าได้ด้วย
คือผมโทรมาสั่งของไว้ล่วงหน้าได้พอมาถึงที่ร้านบู๊บก็มาเอาของแล้วก็จ่ายเงินเลย
แบบนี้ก็สะดวกดี แถมไม่ว่าจะมาซื้อที่ร้านหรือโทรมาสั่งที่ร้านนี้ก็จัดถูกตลอดนะ
น้อยครั้งที่จะผิด แบบนี้ผมก็ไม่ต้องมาเปลี่ยนบ่อยด้วย ผมก็ว่าโอเคดีสำหรับผมเลยนะ

อ้อ แล้วที่นี่ของก็เยอะดีหลากหลายด้วย มีของรถหลายรุ่นหลายเกรดให้เลือกเลย
เวลาผมมาที่นี่ส่วนใหญ่จะมาที่เดียวแล้วจบเลยไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่นอีก
ผมก็เลยชอบร้านนี้แล้วก็จะซื้อที่ร้านนี้ตลอดเลย ถ้าร้านนี้ไม่มีผมก็จะฝากสั่งเอา
จะไม่ไปที่ร้านอื่นเลย

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

:

ผู้ตอบ: พอดีตอนนั้นผมมาแถวๆนี้มาเอารถให้ลูกค้าพอดี
แล้วผมเห็นร้านนี้มีคนเข้าเยอะก็เลยลองเข้ามาดู
แล้วผมก็ชอบร้านนี้อย่างที่เล่าไปก็เลยกลายมาเป็นลูกค้าประจำเลย

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

:

ผู้ตอบ: ผมว่าก็ให้เหมือนกับร้านนี้แหละคือ ความซื่อสัตย์เลยอันดับแรก
ไม่หลอกไม่เอาเปรียบลูกค้า
ถ้ามาหลอกลูกค้านะผมว่าจะทำให้เสียลูกค้าไปเปล่าๆแล้วยังเสียชื่อเสียงร้านอีกด้วย
ทำแบบนี้ไม่มีอะไรดีนะผมว่า

แล้วก็อยากให้จัดของให้ถูกต้องแล้วก็ครบตามที่สั่ง
ลูกค้าจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาเปลี่ยนของบ่อยๆ
แต่ถ้าบางครั้งก็อยากให้มีการเอาอะไหล่ไปลองเทียบดูก่อนได้เหมือนกันนะ
เพราะบางรถบางคันมันอาจต้องใช้อะไหล่ที่ไม่ตรงรุ่น
เหมือนว่าเจ้าของเขาเอารถไปแปลงมา ถ้าเอาอะไหล่ไปเทียบก่อนได้ก็โอเคนะ
ลูกค้าจะได้ไม่ต้องแบบว่าซื้อของไปแล้วไม่รู้ว่าจะใช้ได้ไม่ได้ ถ้าใช้ไม่ได้ก็ภาระเราอีก

แล้วก็ถ้าสั่งของล่วงหน้าได้ก็ดีเหมือนกัน ผมจะได้โทรมาสั่งของแล้วก็ขี่รถมารับไปเลย
สะดวกดี

แล้วก็อยากให้แนะนำอะไหล่ให้ลูกค้าได้ว่าอันไหนดีไม่ดียังไง
ของแท้ของไม่แท้ของโรงงานเป็นยังไง

มีอะไรก็ตามแนะนำกันเหมือนๆว่าแลกเปลี่ยนความรู้กัน

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 14

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ผมชอบร้านนี้นะ คือร้านนี้ทุกคนเป็นกันเองดี พูดคุยกันง่ายๆไม่เครียดไม่อะไรเลย หลายๆครั้งที่ผมมาผมก็ชอบมาคุยกับเช็กับลูกน้องแกลเวลารอของรออะไร แดมเช็ก็ให้คำแนะนำผมดีเวลาที่ผมไม่รู้เกี่ยวกับอะไหล่บางตัว คือแถมมีความรู้เยอะประสบการณ์ก็เยอะ แกก็เลยแนะนำอะไรผมได้ บางครั้งผมมีอะไรก็มาบอกแถม มีอะไรก็มาแลกเปลี่ยนกัน จะได้ช่วยๆกันไปยาวๆ

แล้วร้านนี้ขายอะไหล่ก็ราคาถูกกว่าร้านอื่นด้วยนะแต่คุณภาพอะไหล่หนีไม่ต่างกันเลย คือสมมุติว่าถ้าเป็นของแท้หนี ร้านอื่นอาจจะขาย 1,000 แต่ร้านนี้อาจจะขายแค่ 800-900 เอง แบบนี้ก็ดีนะ ไม่ขู่วรรคผมดี จะได้อยู่ได้ด้วยกันทั้งคู่

ที่สำคัญก็คือผมโทรมาสั่งของล่วงหน้าได้ แล้วก็ให้คนมารับได้ แบบนี้ก็สะดวกดี แล้วแถมก็จัดของได้ตรงตามที่สั่งด้วยนะ ไม่ใช่ว่าจัดอะไรมามั่วๆก็ไม่รู้ คือถ้าสั่งว่าของแท้ก็ได้ของแท้มา ไม่ต้องเสียเวลามาเปลี่ยนเลย แบบนี้ผมก็ชอบนะ ง่ายดีสำหรับผม

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ของผมก็รู้จักร้านนี้จากเพื่อนที่เป็นช่างเขาแนะนำมา ก็คือผมมีเพื่อนเป็นช่างซ่อมยี่ เวลาผมมีปัญหาเกี่ยวกับรถเกี่ยวกับอะไหล่ผมก็จะถามเพื่อนผม แล้วพอผมขอให้แถมแนะนำร้านอะไหล่ให้ผมหน่อย เพราะตอนนี้ผมอยากซื้ออะไหล่ซักรตัวนี้แหละ แกก็แนะนำร้านนี้ให้ผมว่ามีอะไรก็ตามร้านนี้ได้เหมือนกัน เพราะว่าเช็แถมแนะนำดี แล้วจัดของแป็บๆก็เสร็จ ผมว่าน่าสนใจดีก็เลยลองมา แล้วก็มาเรื่อยๆเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ร้านอะไหล่ที่ดีสำหรับผมก็ต้องจัดของได้ถูกต้องและเร็ว ลูกค้าจะได้ไม่ต้องรอนาน ถ้าโทรสั่งแล้วให้คนมารับได้ก็ดี จะได้สะดวกสำหรับลูกค้าเข้าไปอีก

อีกอย่างก็คือคนขายต้องอหยาศัยดี เป็นกันเอง แล้วก็มีความรู้ในตัวอะไหล่ จะได้แนะนำลูกค้าหรือให้คำปรึกษาได้ แล้วถ้าราคาถูกกว่าร้านอื่นด้วยก็ดี

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 15

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ร้านนี้แหละจ้ะ เพราะว่าทุกคนที่นี่เค้าเป็นกันเองดีจ้ะ เวลาหนูมาทุกคนเค้าก็คุยแบบเหมือนเพื่อนเหมือนพี่ดีจ้ะ หนูก็เลยรู้สึกกันเองๆดีสบายๆดีเวลาที่มาที่นี่

แล้วที่นี้ก็ของเยอะกว่าที่อื่นอะจ้ะ คือมาที่นี่ที่เดียวส่วนใหญ่ก็จะจบเลย

แล้วที่นี่ยังสะดวกตรงที่โทรมาสั่งของได้

คือบางครั้งหนูก็จะโทรมาสั่งหรือพอจะโทรมาสั่งของไว้ก่อน

ซักพักหนูก็จะขับรถมาเอาของจ้ะ แล้วเสียแก่ก็รับเปลี่ยนของด้วยนะถ้ามีอะไรผิดพลาด

แบบนี้หนูว่าก็สะดวกดีจ้ะ ก็ประมาณนี้แหละจ้ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ก็รู้มาจากพ่อแม่จ้ะ คือพ่อแม่เป็นลูกค้าประจำมาก่อน

พอเรามาจับช่วงต่อเราก็มาร้านนี้แหละจ้ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ก็อยากให้ทุกคนง่ายๆ เป็นกันเองจ้ะ เวลาลูกค้าเขามาจะได้กล้าถามกล้าคุยกล้าสั่งของ บรรยากาศจะได้ไม่เครียดไม่อะไรด้วย หนูอยากให้มันแบบสบายๆจ้ะ

แล้วหนูก็อยากให้มียะไหล่เยอะๆให้ครบหลายๆรถหลายๆรุ่นหน่อยจ้ะ

จะได้มาที่เดียวแล้วจบเลย แล้วก็ถ้าสั่งของผิดหรืออะไรยังไงให้เปลี่ยนของได้ก็ดีจ้ะ

แล้วถ้ามีการให้ส่วนลดหรือสะสมแต้มเหมือนที่หนูเคยเจอกับบริษัทใหญ่ๆที่กรุงเทพฯ ด้วยก็ดีจ้ะ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 16

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ผมประทับใจร้านนี้แหละครับ

เพราะว่าที่นั้ราคานั้นคือแต่ก่อนตอนที่ผมเคยไปร้านอื่นมา

ราคาของของที่ร้านอื่นจะเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา บางวันไปถามก็ราคานั้น

อีกวันไปถามอีกก็บอกมาอีกราคานั้น แต่ที่นี้คือราคาของจะนิ่งตลอดไม่ค่อยเปลี่ยน

คือถ้าเปลี่ยนก็จะเปลี่ยนไปตามเวลาเหมือนกับของขึ้นราคาทั่วไปปกติมันแหละ
แล้วที่นี้ก็คิดราคาแบบไม่เอาเปรียบลูกค้าเลยนะ
คือผมเคยไปเจอที่นี้คิดราคาพวกชุดยกเครื่องผม 80,000
แต่พอผมมาถามที่นี้ราคาจริงกลับเป็นแค่ 20,000 เอง
ทั้งๆที่พวกยี่ห้อหรือคุณภาพไม่ต่างกันเลย เหมือนๆกันเลยนะ
ผมว่าบางที่ร้านอื่นก็เอาเปรียบลูกค้าเกินไปนะ

แล้วที่ผมประทับใจอีกอย่างก็คือทุกคนที่นี้เป็นกันเองดี
มาที่นี้ก็ได้ทั้งซื้ออะไหล่ได้ทั้งคุยเล่นด้วย
แล้วเฮียแกก็มีความรู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับอะไหล่เยอะ
เฮียแกก็แนะนำได้ว่าอะไหล่ตัวไหนดีไม่ดียังไง
หรือถ้าที่ร้านไม่มีเฮียแกก็แนะนำได้ว่าจะไปหาที่ร้านไหนได้
บางครั้งเฮียแกก็สอนผมดูพวกอะไหล่ด้วยว่าอะไหล่แท้ไม่แท้ของแต่ละรุ่นเขาดูกันยัง
ไง แบบนี้ก็คืนะให้ความรู้ผมแล้วผมก็จะได้ไม่โดนหลอกง่ายๆ
แถมผมยังเอาไปคุยกับลูกค้าผมได้อีก
แล้วยังทำให้ผมประทับใจร้านนี้แล้วก็มีร้านนี้ตลอดด้วยนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: ผมรู้จักร้านนี้มาตั้งนานแล้ว
คือแต่ก่อนผมเดินมาแถวนี้คือผมมาเดินหาร้านอะไหล่เรื่อยๆแล้วก็มาเห็นร้านนี้ผมก็
ลองใช้บริการดู แล้วเฮียก็พูดคุยกับผมดีแล้วก็ให้คำแนะนำผมดี
ตอนนั้นก็เลยกลายมาเป็นลูกค้าประจำเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ผมว่าก็เหมือนร้านเราแหละ
คือขอให้ราคามันและไม่คิดราคาแบบเอาเปรียบลูกค้าเกินไป
คือคิดแบบเอาค่าใ้มันที่ปกติใช่
แต่ไม่ต้องเอากำไรเกินไปเหมือนหลายๆร้านที่ผมเคยเจอมา
แบบนี้มันเอาเปรียบเกินไป ลูกค้าอยู่ไม่ได้หรอกแบบนี้

แล้วก็อยากให้ทุกคนเป็นกันเอง
เราจะได้มาแล้วสบายใจที่จะจะมาปรึกษาหรือมาขอคำแนะนำ อ้อ
ถ้าแบบนี้คนขายก็ต้องมีความรู้ด้วยนะ ไม่งั้นก็แนะนำอะไรลูกค้าไม่ได้หรอก

แล้วผมขอแนะนำเพิ่มเติมนะว่าอยากให้หาคนที่รู้เรื่องเกี่ยวกับพวกตัวอะไหล่จริงๆมา

เพิ่ม จะได้รับการได้เร็วขึ้นจะได้ช่วยกันได้มากขึ้น
แบบนี้จะได้ดีกับทั้งที่ร้านกับลูกค้าด้วย ลองเอาไปพิจารณาคุณนะ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 17

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ร้านนี้ครับ เพราะว่าทุกคนที่นี่เค้าเป็นกันเองดี เวลาคุยกันก็เป็นกันเองดี
ผมก็เลยสนิทกับเฮียแอกกับพวกลูกน้องของแอกเร็ว เวลาซื้ออะไหล่ก็เลยจะนึกถึงแอกก่อน
แล้วเฮียแอกก็มีความรู้เยอะดี
เวลาผมถามอะไรหรือให้แอกแนะนำอะไรให้แอกก็ตอบได้ตลอดเลยนะ
หรือถ้าตอบไม่ได้แอกก็จะแนะนำคนอื่นให้ผม
ประมาณว่าหากคนอื่นที่รู้เรื่องมาแนะนำให้ผมแทน แบบนี้ผมชอบเลยนะ
คือดูเหมือนแอกใส่ใจผมดีทุกอย่างที่แอกไม่ต้องทำก็ได้เพราะแอกก็มีงานของแอกต้องทำเหมือน
กัน ผมชอบมากเลยแบบนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: พี่ชายผมเค้าแนะนำมาอีกที คือเค้าเคยมาซื้อแล้วก็ผูกพันกับร้านนี้เหมือนกับผม
แล้ววันหนึ่งตอนนั้นผมถามหาร้านอะไหล่ว่าจะไปร้านไหนดี
แอกก็เลยแนะนำร้านนี้มาให้
แล้วพอผมมาบ่อยๆก็เหมือนว่าผูกพันกับที่นี่แล้วก็เชื่อใจก็เลยมาประจำเลยที่นี่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: ผมก็อยากให้เป็นคล้ายๆร้านนี้นะคืออยากให้เห็นขายเค้าเป็นกันเองแล้วก็มีความซื่อ
สัตย์ไม่โกหกลูกค้า
เรื่องพวกนี้สำคัญนะคือประมาณว่าเวลาลูกค้ามาลูกค้าจะได้สบายใจและไม่รู้สึกเกร็ง
เวลามาซื้อของ มีอะไหล่ก็ตามได้ขอคำแนะนำได้แล้วก็ยังเชื่อใจได้อีก
แบบนี้เห็นผมว่าสุดยอดเลยนะ อื่นอย่างก็อยากให้มีของเยอะๆมีของครบ
เวลามาแล้วจะได้มาที่เดียวจบไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่นต่อ เหมือนๆกับร้านนี้แหละ

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 18

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ:

ร้านนี้แหละจ๊ะ เพราะว่าทุกคนที่นี่เค้าอัธยาศัยดีนะ
เวลาที่พามาที่นี่ก็คุยได้ทุกเรื่องกับทุกคนไม่ต้องเป็นแค่เรื่องอะไหล่
คุยเรื่องเล่นๆเรื่องทั่วๆไปก็คุยได้ พี่ก็คุยกับเฮียกับลูกน้องแอกบ่อยๆ
เวลาที่พมาก็รู้สึกสบายใจที่จะมาดี เป็นกันเองดีที่ชอบ

แล้วหลายๆครั้งนะพี่จะชอบถามเสียแถมหรือเวลาที่แก็เห็นพี่งๆถ้าแก็ไม่ยุ่งมากแก็ก็จะคอยแนะนำคอยให้คำปรึกษาพี่

แล้วเวลาที่แก็พูดแต่ละครั้งนะแก็จะมึนๆการมีความรู้มาให้พี่เยอะเลยก็แก็ทำร้านอะไหล่มานานอยู่กับวงการนี้มานานก็มีความรู้เยอะพี่ก็เลยเชื่อใจเวลามาขอคำแนะนำจากแก็

อีกอย่างพี่ที่ชอบก็คือบางครั้งเวลาที่พี่มีเงินไม่พอพี่ก็ขอคิดไว้ก่อนแล้วเอาเงินมาให้พี่หลังได้จะ แต่ไม่ได้หายไปนานๆนะ แบบๆพี่ก็เอามาคืนละ

แบบนี้ก็ดูเหมือนแก็เชื่อใจเราไว้ใจเราเหมือนกัน พี่ก็เลยประทับใจแล้วก็มาที่ร้านนี้ประจำเลยจะ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ษณ:

ผู้ตอบ: พี่มาเห็นร้านนี้เองจะ

คือประมาณว่าตอนนั้นพี่กำลังหาร้านอะไหล่อยู่แล้วรู้ว่าแถวนี้ร้านอะไหล่เยอะก็เลยลองมา

พี่ก็ลองเดินๆไปเรื่อยๆแล้วก็เลยลองเข้าร้านนี้ก่อนแล้วก็ชอบร้านนี้เพราะว่าแก็คุยดีประมาณว่าเป็นกันเองดีแล้วก็แนะนำพี่ดีจะ ตอนนั้นพี่ก็เลยเป็นลูกค้าประจำไม่ไปร้านอื่นแล้วจะ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ษณ:

ผู้ตอบ: พี่ก็อยากให้ร้านอะไหล่เค้าเป็นกันเองนะ เอาแบบอัธยาศัยดีๆ

มีอะไรก็คุยกันสบายๆกันเองๆง่ายๆจะได้สร้างความเป็นกันเองให้ลูกค้า ลูกค้าจะได้สบายใจ แล้วคนขายก็ต้องมีความรู้ด้วยนะ จะได้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับร้านได้ด้วย

แล้วก็อยากให้มีของเยอะๆหลากหลายลูกค้าจะได้ไม่ต้องไปหลายร้าน

เพราะบางทีลูกค้าก็ต้องรีบเอาของไปซ่อมไปอะไรเนอะ

แล้วถ้ามีบริการส่งของให้ด้วยก็ดีนะเพื่อลูกค้าจริงๆก็พี่แหละ

เพื่อพี่ลืมสั่งหรือไม่อยากออกมาก็ได้โทรสั่งได้ ไม่ต้องขี่รถเข้ามา สะดวกดีนะพี่ว่า

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 19

ผู้สัมภาษณ์ เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ษณ:

ผู้ตอบ: ร้านนี้แหละจะ คือร้านนี้บริการดีแบบว่า

ที่นี้เค้าจัดอะไหล่ไม่ค่อยพลาตเลยคืออาจจะมึบั้งนะแต่ก็น้อยนะที่พลาต
คือบางที่ที่พี่เคยไปเค้าก็มีจัดของพลาตบ่อยๆ
แล้วเวลาอยู่ในร้านพี่ก็ไม่ได้เช็คอะไรมากเท่าไร
พอกลับมาถึงบ้านแล้วรู้ว่าของมันไม่ครบหรือของมันผิดไปจากที่สั่งก็เสียเวลาพี่เอามา
เปลี่ยนอีก แล้วบางที่ก็ไม่ได้เปลี่ยนนะทั้งๆที่ไม่ใช่ความผิดผมเลย
แต่ที่นี้แกก็ให้เปลี่ยนนะ แต่ส่วนใหญ่ผมไม่ได้เปลี่ยนหรอก
เพราะว่าที่นี้จัดของไม่พลาตกันเลย ประหยัดเวลาพี่ไปได้เยอะเลยอะ

แล้วพี่ก็ชอบที่พี่โทรมาถามอะไหล่หรือโทรมาสั่งอะไหล่ล่วงหน้าได้
พอมมาถึงปั๊บก็รับของปั๊บ แบบนี้ก็ง่ายดีนะ เร็วดีสำหรับพี่
พี่จะได้รับไปทำธุระหรือรีบกลับบ้านของไปซ่อมรถให้ลูกค้าต่ออะ

แล้วเฮียแกก็เก่งนะ แกอยู่ในวงการนี้มานาน ความรู้ก็เยอะประสบการณ์ก็เยอะ
เวลาพี่มีอะไรมานถามแกแกก็แนะนำพี่ได้ให้คำตอบพี่ได้ พี่ก็อุ่นใจนะเวลามาร้านนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: พี่ก็มาเห็นเองอะ ตอนนั้นพี่มาลองเดินดูร้านอะไหล่ไปเรื่อยๆหลายๆที่
แล้วก็มาลองดูที่แถวนี้ดูเพราะแถวนี้ร้านอะไหล่เยอะมีทั้งรถเล็กรถใหญ่มีหมดเลย
พี่ก็เลยลองมาแล้วก็มาเห็นร้านเรานี่แหละ
พี่ก็เลยลองดูแล้วตอนหลังก็มาประจำแล้วอะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ณ:

ผู้ตอบ: ก็อยากให้ร้านอะไหล่สามารถแนะนำอะไหล่ให้กับเราได้
หรือถ้าเราไม่รู้ตรงไหนถามไปก็อยากให้ตอบได้
เพราะเราก็ไม่ได้รู้เยอะเหมือนคนขายอะนะ แล้วพี่ก็อยากให้คนขายอภัยด้วยดี
พูดคุยเป็นกันเองด้วยนะ
ลูกค้าจะได้รู้สึกสบายๆไม่ต้องเกร็งมากเวลามาซื้อเวลามาถามนะอะ

แล้วถ้าจะให้ดีก็มีบริการพวกส่งของให้ด้วยก็ดีนะ คือของครบ จัดของถูกต้อง
แล้วส่งให้ด้วยหนึ่ครบเลย ถ้ามีแบบนี้ก็ดีสะดวกดีนะ
พี่ว่าประหยัดเวลาไม่ต้องเสียเวลามารอของหรืออะไรมาก
ส่งไว้พอมมาถึงก็รับของไปเลยแบบนี้ก็เร็วดีนะพี่ว่า

และถ้ามีพวกโปรโมชันหรือสะสมคะแนนด้วยก็ดีเลยนะ
เพราะไม่ค่อยเห็นที่ไหนเค้าทำกัน

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 20

ผู้สัมภาษณ์: เท่าที่เคยซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ผู้ตอบ: ร้านนี้แหละครับ เพราะว่าที่นี่จัดอะไหล่ไม่ผิดเลยจัดได้ตรงตามที่สั่งตลอด มีน้อยนะที่จัดผิด แล้วที่นี่ผมก็ยังโทรมาสั่งของเช็คของล่วงหน้าก่อนได้ ถ้าที่นี่มีของผมก็สั่งกับเฮียแกเลยแล้วก็ค่อยขับรถเข้ามาเอา มาถึงก็ตะโกนไม่ก็โทรบอกให้ลูกน้องแกเอาของมาให้แล้วผมก็ไปที่อื่นต่อได้เลย แบบนี้ก็ง่ายดีสะดวกสำหรับผมดีไม่ต้องเสียเวลามารถที่ร้าน

แล้วเฮียแกก็ให้ผมเอาของไปลองเทียบดูก่อนได้นะ

คือเหมือนว่าถ้าอะไหล่ตัวไหนผมไม่แน่ใจแล้วเฮียแกก็ไม่แน่ใจเหมือนกันว่ามันใช้กั
บรถของลูกค้ายผมได้มั้ย คือเหมือนว่ารถลูกค้ายผมเขาตัดแปลงมาแล้ว
แกก็ให้ผมลองเอาอะไหล่ไปเทียบดูก่อนได้นะ ถ้าไม่ใช้ก็เอามาเปลี่ยนได้
ถ้าใช้ก็เอาใช้ได้เลย แบบนี้ก็ง่ายดี ผมก็ไม่ต้องมาเสียเงินกับอะไหล่ที่ใช้ไม่ได้ด้วย

แล้วอีกอย่างนะ ร้านนี้จะเปิดวันอาทิตย์ด้วย

คือบางร้านเขาจะปิดวันอาทิตย์กันแล้วมันก็มีหลายครั้งนะที่ผมต้องใช้อะไหล่วันอา
ทิตย์

พอร้านนี้เปิดก็สะดวกสำหรับผมดีนะเวลาที่ผมรีบๆต้องการอะไหล่ในวันอาทิตย์

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ผู้ตอบ: มีช่างที่ผมรู้จักเค้าพามา

คือตอนนั้นผมไปขอให้เค้าแนะนำร้านอะไหล่ให้เพราะช่วงนั้นผมยังไม่ค่อยรู้จักพวก
ร้านอะไหล่เท่าไรหรอกเค้าก็เลยแนะนำร้านนี้มาแล้วก็พาผมมาร้านนี้เลยนะ
พามาใช้บริการดูแล้วก็โอเคเลยดีใจเลยก็ได้มาประจำเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ผู้ตอบ: สำหรับผมนะก็เอาแบบมีของครบของเยอะๆหลายๆรุ่นเลยลูกค้ายเขาจะได้มาที่ร้านๆ
เดียวแล้วก็จบไปเลยจะได้ไม่ต้องไปหลายๆที่
แล้วก็จัดอะไหล่ได้ตามที่สั่งเอาแบบเป๊ะๆเลยนะ
จะได้ไม่ต้องเสียเวลาลูกค้ายมาเปลี่ยน แล้วก็ไม่ต้องเสียเวลาร้านเปลี่ยนของให้ด้วย
แล้วก็โทรมาสั่งของเช็คของหรือเปลี่ยนของได้

แบบนี้จะได้สะดวกสำหรับลูกค้าที่รีบๆนะ เพราะมีหลายครั้งที่อย่างผมเองก็ต้องรีบเอาของแล้วรีบเอากลับไปซ่อมเหมือนกัน ถ้าทำแบบนี้ได้ก็ดี

แล้วก็อยากให้ทุกคนเป็นกันเองนะ จะได้คุยกันได้ง่ายดี
แล้วก็เปิดร้านทุกวันหรือเอาแบบวันอาทิตย์เปิดครั้งวันก็ยังดี

บทสัมภาษณ์ลูกค้ารายที่ 21

ผู้สัมภาษณ์ เท่าที่เคยกซื้ออะไหล่รถยนต์มา ประทับใจร้านไหนที่สุดครับ?

ณ์:

ผู้ตอบ: ร้านนี้ครับ

เพราะว่าผมเชื่อมั่นในตัวคนขายเพราะว่าเสียแถมมีความรู้มีความชำนาญในตัวอะไหล่คือรู้จริงๆไม่ได้รู้มั่วๆรู้หลอกๆอะไรพวกนั้น

เวลาผมถามอะไรปรึกษาอะไรกับแกแกก็จะบอกผมคืนนะ

แล้วแกก็ซื้อสัตย์กับลูกค้าด้วยนะ คือถ้าของไม่มีก็บอกลูกค้าเลยว่าไม่มี

ไม่ได้พยายามยัดอะไหล่มาให้ลูกค้าแล้วบอกว่ามันแทนกันได้

คือถ้ามันแทนกันได้แกก็บอกว่าแทนกันได้ ถ้าไม่มีแกก็บอกว่าไม่มี

แต่ร้านอื่นที่ผมไปเจอมาเค้าจะยัดให้ลูกค้าอย่างเดียว คือสมมุติว่าของไม่มีในร้าน

ร้านอื่นเค้าก็จะเอาของของรถรุ่นอื่นมาให้ผมแล้วบอกว่ามันแทนกันได้ทั้งๆที่มันแทนกันไม่ได้ คือเหมือนเขาพยายามจะขายอย่างเดียวเลย

แต่ที่นี่แกไม่หลอกไม่ทำอะไรแบบนั้นไง ผมชอบมากๆเลยนะตรงนี้

สบายใจกันทั้งสองฝ่ายไม่ต้องกลัวว่าจะโดนหลอกหรือโดนอะไร อยู่ด้วยกันได้ยาวๆ

แล้วเสียแถมก็เป็นกันเองคืนนะ มีอะไรก็คุยได้ถามได้ตลอด

เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับอะไหล่ก็คุยได้ แล้วก็โทรมาสั่งของเช็คของได้ตลอด

ถ้าตอนไหนไม่ว่างรอไม่นานแกก็จะโทรกลับมา

แล้วอีกอย่างก็คือที่นี่มีอะไหล่เยอะหลากหลาย ส่วนใหญ่มาที่นี่ที่เดียวแล้วจะเสร็จเลย

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรู้จักร้านนี้ได้ยังไงครับ?

ณ์:

ผู้ตอบ: ผมรู้จักตั้งแต่สมัยอากง (สมัยคุณปู่) แล้ว คือผมรู้จักกับอากงเรามาก่อน

แล้วพอรู้ว่าแกเปิดร้านขายอะไหล่รถยนต์ผมก็เลยมาอุดหนุนแก

แล้วจากนั้นผมก็อุดหนุนมาตลอดเพราะประทับใจอย่างที่ว่านั่นแหละ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วคิดว่าร้านขายอะไหล่รถยนต์ที่ดีควรเป็นแบบไหนครับ?

ณ:

ผู้ตอบ:

ผมก็อยากให้คุณขายเค้ามีความรู้ในตัวอะไรสักอย่างจริงๆเหมือนกับร้านนี้
ให้คำแนะนำให้ความรู้เราได้อ
เรื่องนี้ผมว่าจะทำให้เกิดความเชื่อใจเชื่อมั่นในตัวคนขายนะ
แล้วก็ต้องซื่อสัตย์กับลูกค้าด้วย นี่สำคัญเลยนะ
อย่าพยายามขายพยายามยัดของให้ลูกค้าเกินไป แบบนั้นลูกค้าก็รู้สึกไม่ดี
แล้วสุดท้ายก็ต้องผิดใจกันอีกเวลาของมันใช้ไม่ได้หรืออะไร

แล้วก็อยากให้คุณขายเป็นกันเอง คุยอะไรก็ได้ แล้วก็โทรมาสั่งของหรือเช็คของได้
แต่ถ้าจะให้ดีก็คือส่งของให้ด้วยเลยก็ดี แบบนี้ก็สะดวกไปอีกแบบดีนะ
แล้วถ้ามีของเยอะๆหลากหลายรุ่นก็ดีผมจะได้ไม่ต้องไปหลายๆที่

อ้อ อีกอย่างก็คือแถวนี้มีร้านขายของเยอะแล้วก็จอดรถได้ฝั่งเดียวไข่ม้อย
ถ้าวันไหนรถเยอะๆหนึ่หาที่จอดรถยากมาก ก็ลองหาทางแก้ดูได้ก็ดีนะ

ประวัติผู้เขียน

นายธนวัฒน์ ไตรรัตน์ศิริชัย เกิดเมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2534
สำเร็จการศึกษาในระบบประถมศึกษาที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2546
ในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนขอนแก่นวิเทศศึกษา พ.ศ. 2552
ในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2556
และในปัจจุบันกำลังศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการมหาวิทยาลัยขอนแก่น