

ปัจจุบันร้านบูตส์เอ็กเพรสมีพนักงานจำนวน 5 คน ผู้จัดการจำนวน 1 คน พนักงานเก็บเงินจำนวน 1 คน และพนักงานขายจำนวน 5 คน และผู้ประกอบการมีหน้าที่ดูแล กำกับ ติดตามการทำงาน ของพนักงานทุกคน จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย จัดซื้อ เชื้อคสตี้ออกสินค้า และกำหนดราคาสินค้า ผู้ประกอบการได้มอบอำนาจการตัดสินใจให้ผู้จัดการดูแลกิจการแทนได้ทุกอย่าง

ในปี พ.ศ. 2558 เกษตรกรในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น โดยส่วนใหญ่ประสบปัญหาภัยแล้งและฝนที่มალ่าช้า จึงไม่มีน้ำเพียงพอในการเพาะปลูก แต่เนื่องจากพื้นที่ในตำบลท่ากระเสริม อำเภอ น้ำพองเป็นพื้นที่ลุ่ม มีลำน้ำพองไหลผ่าน มีระบบชลประทานคลองไฟฟ้าที่ดี และมีหนองน้ำขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้มีน้ำใช้ในการเพาะปลูกอย่างเพียงพอ สำหรับการปลูกพืชที่ใช้น้ำน้อย เช่นฝรั่ง มะเขือ พริก บวบงู ตะไคร้ และพืชสวนอื่นๆ ส่งผลให้ชาวนาในพื้นที่สามารถปลูกพืชได้ตลอดทั้งปี เมื่อชาวนามีรายได้จากการขายพืชผลทางการเกษตร จึงทำให้สามารถใช้จ่ายในการดำรงชีพได้อย่างดี ส่งผลดีต่อร้านบูตส์เอ็กเพรสทำให้ขายสินค้าทางการเกษตรและสินค้าอุปโภคบริโภคได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลประกอบการในปี พ.ศ. 2558 มียอดขายเป็นเงิน 5,000,000 บาท คิดเป็นรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 420,000 บาทต่อเดือน

คู่แข่งทางธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าชนิดเดียวกัน หรือมีความใกล้เคียงกันกับร้านบูตส์เอ็กเพรส ในตำบลท่ากระเสริม มี 20 ร้าน แต่มีคู่แข่งโดยตรง จำนวน 1 ร้าน ได้แก่ ร้านครองพลซูเปอร์มาร์ท ซึ่งอยู่ใกล้กันเพียง 200 เมตร และดำเนินกิจการมาแล้ว 25 ปี การที่ร้านค้าอยู่ใกล้กันทำให้บางครั้งลูกค้ามีอำนาจต่อรองซื้อ ส่งผลดีต่อลูกค้าและทำให้ลูกค้ามีความสะดวก มากครั้งเดียวก็ได้สินค้าครบครัน ดังนั้นเมื่อลูกค้าคิดจะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคหรืออุปกรณ์ทางการเกษตร ก็มักจะเดินทางมาที่หมู่บ้านกุดพังเครือเป็นที่แรก เมื่อปลายปีที่แล้วร้านครองพลซูเปอร์มาร์ท ได้ขยายกิจการ สร้างอาคารขนาดใหญ่ และเปิดจำหน่ายสินค้าที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งทางร้านลูกค้ามีการปรับปรุง และขยายกิจการนั้น เมื่อมองในด้านการตลาด ซึ่งทำให้ร้านบูตส์เอ็กเพรสมีความเสี่ยงที่จะมีผลประกอบการลดลง ดังนั้นร้านบูตส์เอ็กเพรสต้องการมีพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการบริการและการบริหารจัดการภายในให้ทันสมัย มีความพร้อมในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

จากการวิเคราะห์การจัดการร้านคู่แข่ง ซึ่งเป็นร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ มีรูปแบบการจัดการแบบร้านค้าสมัยใหม่ คือ มีระบบโปรแกรมการขายหน้าร้าน ลูกค้าหยิบสินค้าเอง และชำระเงินที่เคาเตอร์ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว แต่ด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้าค่อนข้างน้อย ส่วนร้านบูตส์เอ็กเพรส มีรูปแบบการจัดการแบบกึ่งระหว่างร้านค้าสมัยใหม่กับร้านค้าปลีกแบบเดิม คือ มีความสะดวกรวดเร็ว แต่ก็ยังมีการบริการหยิบสินค้าให้ มีการรับเงินมาจ่ายแทน มีบริการจัดส่ง

สินค้าถึงรถยนต์ ทำให้มีโอกาสในการพูดคุยสนทนากับลูกค้าค่อนข้างมาก ส่งผลให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้ามากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของร้านบูตส์เอ็กเพรส

ร้านบูตส์เอ็กเพรสเป็นร้านค้าปลีกขนาดกลางที่มีข้อจำกัดด้านเงินทุน ปัจจุบันจึงไม่สามารถที่จะพัฒนาหรือขยายกิจการโดยการใช้จ่ายเงินจำนวนมากได้ ผู้ศึกษาในฐานะผู้ประกอบการมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิดสุนทรียศาสตร์ ซึ่งเป็นการตั้งคำถามเชิงบวกค้นหาประสบการณ์ที่ดีมาพัฒนาหน่วยงานหรือร้านค้าได้ เป็นวิธีที่สามารถทำได้ง่าย เห็นผล และใช้เงินทุนน้อย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะนำเอาสุนทรียศาสตร์มาพัฒนาร้านค้า โดยการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขายร้านบูตส์เอ็กเพรส โดยมีกำหนดเป้าหมายระยะสั้นในการเพิ่มยอดขาย ในปี พ.ศ. 2559 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 คิดเป็นเงินจำนวนไม่น้อยกว่า 500,000 บาท จากปี พ.ศ. 2558 ส่วนเป้าหมายในระยะยาว มียอดขายเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าปีที่ผ่านมา

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส
- 2.2 เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ด้านเนื้อหา

ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดของลูกค้า โดยการสังเกตและสัมภาษณ์ด้วยคำถามเชิงบวกตามทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถาม เพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น นำทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกับสออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ สิ่งใด ที่สามารถวิเคราะห์แนวทางในการเพิ่มยอดขาย ทั้งจุดแข็ง โอกาส สิ่งที่ต้องการเป็นและผลลัพธ์ที่ตามมา เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย ต่อมาทำการประเมินผล 4 ระดับของเคิร์กแพทริก เพื่อสังเกต ติดตามและประเมินผลการทำงานโครงการ

3.2 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาประมาณ 4 เดือน คือ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

3.3 ด้านกลุ่มตัวอย่าง จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ ในเขต ต. ท่ากระเสริม

อ. น้ำพอง จ. ขอนแก่น จำนวน 30 คน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านสินค้าและบริการ
- 4.2 ผลประกอบการของร้านบูตส์เอ็กเพลสมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 5.1 ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านบูตส์เอ็กเพลส
- 5.2 ร้านบูตส์เอ็กเพลส หมายถึง ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้า ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ไฟฟ้า บริการอินเทอร์เน็ต รับถ่ายเอกสาร เคลือบบัตร รับ-ส่งแฟกซ์ อุปกรณ์ก่อสร้าง วัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์การเกษตร อาหารสัตว์ และจำหน่ายเมล็ดพันธุ์
- 5.3 การเพิ่มยอดขาย หมายถึง กระบวนการจัดการที่ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย: กรณีศึกษา ร้านบูตส์เอ็กเพรส โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) ผสมผสานกับกลยุทธ์ทางการตลาด นำไปสู่การวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ดังนี้

1. วิธีการศึกษา

ทำการศึกษาดำเนินการสังเกตและการสัมภาษณ์โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา โดยเริ่มจากการตั้งคำถามเชิงบวก เกี่ยวกับประสบการณ์ดีๆ สิ่งที่น่าประทับใจเกี่ยวกับร้านบูตส์เอ็กเพรสจากลูกค้า ค้นหาลักษณะโดดเด่นของลูกค้าตามทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ และนำเอาจุดร่วมและจุดโดดเด่น เรื่องราวดีๆ นำผลที่ได้จากการศึกษาไปขยายผลเพื่อเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส

2. กลุ่มตัวอย่าง

ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส จำนวน 30 คน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2559

3. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิธีเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถจัดประเภทข้อมูลตามการศึกษออกเป็น 2 แนวทาง คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้กระบวนการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยการตั้งคำถามตามหลักกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) กับกลุ่มตัวอย่าง ทำการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมุ่งเน้นสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีด้วยการตั้งคำถามเชิงบวกผู้ศึกษาดำเนินการดังนี้

1) อะไร (What) ตั้งคำถามเกี่ยวกับการบริการของร้านบูตส์เอ็กเพรส ที่ทำให้เกิดความประทับใจคืออะไร

- 2) เมื่อไร (When) โดยทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มีความเต็มใจให้ข้อมูล มีเวลาว่างและไม่เร่งรีบ
- 3) ใคร (Who) ผู้ศึกษาเป็นผู้ตั้งคำถามกับผู้ถูกสัมภาษณ์เอง เพื่อที่จะได้เห็นถึงลักษณะอาการที่แสดงออกของลูกค้า รวมทั้งได้ข้อมูลที่ต้องการและใช้ได้จริง
- 4) กลุ่มเป้าหมาย (Whom) ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านบูตส์เอ็กเพรส
- 5) ที่ไหน (Where) ที่ร้านบูตส์เอ็กเพรส
- 6) อย่างไร (How) การตั้งคำถามแบบสุนทรียสาธก เน้นไปที่คำถามเชิงบวกและไม่เป็นทางการ

เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบในมุมมองที่หลากหลาย จากการเล่าประสบการณ์ด้าน ความประทับใจ เพื่อนำไปสู่การค้นพบปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์มุมมองในการจัดการทางธุรกิจ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการค้นคว้าเอกสาร นิตยสาร วารสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สื่ออินเทอร์เน็ต โดยได้มีการรวบรวมวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางด้านการศึกษา

4. วิธีดำเนินการศึกษา

แบ่งขั้นตอนการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

4.1 การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส

โดยนำเอาแนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการสัมภาษณ์ด้วยคำถามเชิงบวกกับกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นในการเข้ามาใช้บริการ จำนวน 30 คน โดยใช้กระบวนการ 4-D Dialogue ดังนี้

4.1.1 กระบวนการค้นหา (Discovery) เป็นขั้นแรกเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความประทับใจในการใช้บริการของร้านบูตส์เอ็กเพรส ค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดของร้าน โดยวิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ตามหลักการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) เพื่อนำไปสู่การค้นพบสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลโดยใช้การถามคำถามเชิงบวกแบบปลายเปิดซึ่งได้แก่คำถามต่อไปนี้

- 1) ถามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า เช่น ชื่อ เพศ อายุ อาชีพ
- 2) ท่านรู้จักร้านบูตส์เอ็กเพรสได้อย่างไรคะ

- 3) ร้านบูตส์เอ็กเพลสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยค่ะ
- 4) สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ
- 5) สินค้าของร้านบูตส์เอ็กเพลส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยค่ะ
- 6) ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์เอ็กเพลสตรงไหนบ้างค่ะ
ด้วยวิธีการตั้งคำถามดังกล่าวนี้ สามารถทำให้ได้คำตอบในหลากหลายรูปแบบจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากการศึกษาผู้ศึกษาได้ค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของกลุ่มลูกค้า ที่มีลักษณะ 4 ประเภทตามหลักแนวคิดสตีวี่ 4 ทิศ คือหนู หมี อินทรีและกระต๊าก โดยมีหลักการแบ่งจากการสังเกตพฤติกรรมและประโยชน์ที่ใช้จากการตอบคำถาม (ภาคผนวก ก) แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง จากนั้นนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นมาจัดการวิเคราะห์หาความถี่ของคำตอบเพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น และนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการวาดความฝันต่อไป

4.2 แนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพลส

4.2.1 กระบวนการสร้างความฝัน (Dream) เป็นขั้นตอนในการสร้างวิสัยทัศน์ ทิศทาง หรือการวาดฝันภาพในอนาคตให้กับร้านบูตส์เอ็กเพลส นำข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นไปทำ SOAR Analysis ให้ทราบถึงจุดแข็ง โอกาสของร้านบูตส์เอ็กเพลส เพื่อวาดฝัน (Dream) โดยขยายผลเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เห็นผลได้จริง ถึงสิ่งที่จะเป็นในอนาคตตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย

4.2.2 กระบวนการออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนในการออกแบบวิธีการ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อไปกำหนดวิสัยทัศน์หรือความฝัน แล้วนำเอาจุดร่วมและจุดโดดเด่นมาวิเคราะห์ร่วมกับสิ่งที่ค้นพบลักษณะโดดเด่นของลูกค้าตามแนวคิดสตีวี่สี่ทิศ นำมาสู่การวางแผนแนวทางในการเพิ่มยอดขาย และทำการประเมินผล ตามหลักทฤษฎีของ Kirkpatrick (Kirkpatrick's Four Level Evaluation Model)

4.2.3 กระบวนการสร้างแผน (Destiny) โดยการนำสิ่งที่ออกแบบวางแผนไว้ นำมาสู่กระบวนการปฏิบัติจริง เพื่อไปให้ถึงความฝันที่ต้องการ โดยการนำกระบวนการเชิงบวกในการเรียนรู้และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ของร้านบูตส์เอ็กเพลส พร้อมนำผลที่ได้ไปต่อยอดในการเพิ่มยอดขายต่อไป

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ จะนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์บทสัมภาษณ์ประสบการณ์ความประทับใจจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้เกิดความประทับใจด้วยการสะท้อนความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ดังกล่าว

5.2 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประยุกต์ร่วมกับทฤษฎีแนวคิดสุนทรียสาธก จากนั้นทำการเชื่อมโยงเข้ากับสิ่งที่ค้นพบ เพื่อกำหนดปัจจัยกระบวนการแนวคิดที่ดีที่สุด นำไปสู่การวางแผนทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพลส พร้อมทั้งออกแบบกิจกรรมที่นำไปปฏิบัติได้จริง และคอยสังเกต ติดตามและวัดผลการดำเนินการ เพื่อสรุปเป็นวิธีที่ดีที่สุดของร้านบูตส์เอ็กเพลส

6. การประเมินผล

ประเมินผลลูกค้าและพนักงานที่เข้าร่วม หลังจากเริ่มดำเนินโครงการผ่านไปแล้ว 1 สัปดาห์ จากการสังเกตและสอบถาม โดยประยุกต์ใช้การประเมินผล 4 ระดับของเคิร์ก แพทริก (Kirkpatrick's Four Level Evaluation Model) ในบางส่วน เช่น 1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) 2) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) 3) การประเมินผลลัพธ์ (Results) ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร และทำการวัดผลทางด้านยอดขายรวม โดยนำยอดขายในช่วงเดือน พ.ค. ถึง มิ.ย. พ.ศ. 2558 เทียบกับ พ.ค. ถึง มิ.ย. พ.ศ. 2559 จากนั้นจึงพิจารณาผลลัพธ์โดยรวมขององค์กรว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้ายังไม่สำเร็จก็กลับไปปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง และทำต่อไปเรื่อยๆ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย: กรณีศึกษา ร้านบูตส์เอ็กเพรส ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) ซึ่งเป็นทฤษฎีหลัก และได้ค้นพบลักษณะนิสัยที่โดดเด่นของลูกค้าตามแนวทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะและบุคลิกของลูกค้าที่มาใช้บริการและความประทับใจที่เกิดขึ้นระหว่างมาใช้บริการ แล้วนำมาศึกษาร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นตอนการค้นหา (Discovery) 2) ขั้นตอนความฝัน (Dream) 3) ขั้นตอนการออกแบบ (Design) 4) ขั้นตอนเริ่มต้นทำ (Destiny) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้านบูตส์เอ็กเพรส
2. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส

ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตและสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 30 คน โดยมีขั้นตอนในการทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้านบูตส์เอ็กเพรส

ผลการศึกษาจากการสังเกตและสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน (ดูในภาคผนวก ก) จากการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ค้นพบลักษณะนิสัยที่โดดเด่นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดผู้นำสี่ทิศหรือสัตว์ 4 ทิศ โดยสามารถแบ่งได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

หนู มีความต้องการให้มีการทักทาย เอาใจใส่ พนักงานมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสินค้าแจกและมีการสนทนาหรือแนะนำสินค้า

หมี มีความต้องการให้การจัดเรียงสินค้ามีความเป็นระเบียบ สินค้ามีคุณภาพ ราคาถูก คุ่มค่า คุ่มราคา และสินค้ามีครบครัน

กระต่าย มีความต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว สั่งสินค้าได้ และมีจัดส่งสินค้าถึงบ้าน

อินทรี มีความต้องการให้มีสินค้าที่แปลกใหม่ มีความหลากหลาย

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Divergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ซึ่งเป็นผลจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

- 1) สินค้าราคาถูก
- 2) มีอรรถยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3) มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย
- 4) ดูแลเอาใจใส่ หยิบของให้
- 5) พุดจาดี ไพเราะ สุภาพ
- 6) มีความสะดวก รวดเร็ว
- 7) สินค้าเป็นหมวดหมู่ หาง่าย
- 8) สินค้ามีคุณภาพ
- 9) มีสินค้าตรงตามความต้องการ

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

- 1) ส่งสินค้าได้
- 2) มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน
- 3) มีการลดราคาสินค้าให้
- 4) จัดจำลูกค้าได้
- 5) มีการติดราคาสินค้า

2. แนวทางการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพลส

จากผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) กระทั่งได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์โดยใช้สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของร้านต่อไป

2.1 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

สออาร์ (SOAR Analysis) เป็นแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดซึ่งสามารถนำเอาประสบการณ์ที่ดีด้านบวกในมุมมองของลูกค้ามาวิเคราะห์ร่วมกับจุดแข็งและโอกาสของร้านบูตส์เอ็กเพลส เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านบูตส์เอ็กเพลสต่อไป

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยใช้สออาร์ (SOAR Analysis)

SOAR Analysis		
	สิ่งที่ดีที่สุดที่เรามีอยู่ขณะนี้ (Strengths)	โอกาสที่เป็นประโยชน์กับองค์กร (Opportunities)
สิ่งที่ต้องค้นหา ในเชิงกลยุทธ์ Strategic Inquiry	<ul style="list-style-type: none"> - สินค้าราคาถูก - มีสินค้าและบริการที่หลากหลายมาที่เดียวได้สินค้าครบครัน - ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า บริการเป็นกันเองมีธรรมาภิบาล พุดคุย/ทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพ - มีความสะดวก/รวดเร็ว - จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่/หาง่าย - สินค้ามีคุณภาพ - สามารถส่งสินค้าได้ - มีการอธิบายรายละเอียดและแนะนำสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - มีทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ใกล้กับสถานศึกษาและล้อมรอบด้วยพื้นที่เพาะปลูกทางการเกษตร - ความหลากหลายของสินค้า/บริการ ทำให้สามารถทำให้ขยายฐานลูกค้าออกไปได้หลายกลุ่ม ทำให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น - เนื่องจากภาครัฐส่งเสริมให้มีการปลูกพืชหมุนเวียน จึงเป็นโอกาสให้เราสามารถขายสินค้าทางการเกษตรได้ตลอดทั้งปี
สิ่งดีๆ ที่อยากให้เห็นในองค์กร Appreciative Intent	<p>สิ่งที่เราต้องการและอยากให้เห็นในอนาคต (Aspirations)</p> <p>ร้านบูตส์เอ็กเพลสเป็นร้านสะดวกที่คนในชุมชนนึกถึงเป็นที่แรกเมื่อต้องการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้าทางการเกษตร พร้อมการให้บริการที่ยอดเยี่ยม</p>	<p>ผลลัพธ์ที่เราอยากให้เห็นและสามารถวัดผลเป็นรูปธรรมได้ (Results)</p> <p>- มียอดขายเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 10 ใน พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นเงินจำนวน 500,000 บาท</p>

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) พบว่า สิ่งที่ดีที่สุดที่เรามีอยู่ขณะนี้ (Strengths) ของร้านบูตส์เอ็กเพลส มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย สินค้ามีคุณภาพและราคาถูก อีกทั้งมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีการกล่าวทักทาย/สอบถามลูกค้าด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าก็สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ หากเป็น

ลูกค้าใหม่หรือลูกค้าหาสินค้าไม่เจอ พนักงานก็จะไปจัดหาสินค้าเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงสินค้าทางการเกษตรวัสดุก่อสร้าง เช่นพวกปุ๋ย อาหารสัตว์ ปูนและท่อพีวีซีพนักงานก็ทำการจัดส่งให้ลูกค้า หากซื้อสินค้าในปริมาณมากก็มีบริการส่งถึงบ้านด้วย และหากทางร้านสินค้าขาดสต็อกทางร้านจะทำการสั่งสินค้า และนัดวันรับสินค้าให้ลูกค้าทันที

2.2 โอกาสที่เป็นประโยชน์กับองค์กร (Opportunities)

ร้านบูตส์เอ็กเพรส ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ติดถนนใหญ่ บนทางหลวง ระหว่างขอนแก่น-ตลาดหนองกง และเป็นเส้นทางเชื่อมต่อไปยัง ต.โนนท่อน และ ต.บ้านขาม จึงทำให้มีลูกค้าจากพื้นที่ใกล้เคียงมาใช้บริการมากขึ้น และทางร้านมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากขึ้น และภาครัฐยังมีการส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกพืชหมุนเวียน หรือพืชใช้น้ำน้อย เกษตรกรสามารถปลูกพืชได้ตลอดปี ทำให้เป็นโอกาสที่เราสามารถขายสินค้าทางการเกษตรได้ตลอดปีเช่นกัน

2.3 สิ่งที่เราต้องการและอยากจะเป็นในอนาคต (Aspirations)

ร้านบูตส์เอ็กเพรสเป็นร้านสะดวก ที่คนในชุมชนนึกถึงเป็นที่แรกเมื่อต้องการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้าทางการเกษตร พร้อมการให้บริการที่ยอดเยี่ยม

2.4 ผลลัพธ์ที่เราอยากจะเป็นและสามารถวัดผลเป็นรูปธรรมได้ (Results)

ร้านบูตส์เอ็กเพรสมียอดขายเพิ่มมากขึ้น 10% คิดเป็นเงิน 500,000 บาท ใน พ.ศ. 2560

3. ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream)

จากการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ทำให้ได้ข้อมูล ที่สามารถนำมากำหนดวิสัยทัศน์และ พันธกิจ ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) ร้านบูตส์เอ็กเพรสเป็นร้านสะดวกซื้อของชุมชน ในปี พ.ศ. 2561

พันธกิจ (Mission) มีสินค้าที่หลากหลาย ครบครัน มีการพัฒนาระบบการจัดการภายในด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการบริการที่ดีเยี่ยมด้วยการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า บริการด้วยหัวใจ

4. ขั้นตอนการออกแบบ (Design)

จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างของร้านบูตส์เอ็กเพรส ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ของร้านค้า นำมาวิเคราะห์ร่วมกับลักษณะที่โดดเด่นของคนทั้ง 4 ประเภท ตามแนวคิดของสตีวี่ทิส เพื่อที่จะนำไปออกแบบกิจกรรมตามโครงการที่สามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาธุรกิจต่อไป ภายใต้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ที่สามารถทำได้ทันที และสามารถเห็นผลได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน ซึ่งได้ทั้งหมด 8 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการที่ดำเนินการแล้ว มี 4 โครงการ คือ
 - 1.1) โครงการดูแล แคร่เหมือนญาติ
 - 1.2) โครงการ 1 นาทีมีสาระ
 - 1.3) โครงการกินข้าว เล่าเรื่อง
 - 1.4) โครงการ ใจแตกใจ จึงเข้าใจ
- 2) โครงการที่กำลังดำเนินการ มี 1 โครงการ คือ
 - โครงการชิงช้าหน้าบ้าน
- 3) โครงการที่จะดำเนินการในอนาคต มี 3 โครงการคือ
 - 3.1) โครงการทางด่วนพิเศษ
 - 3.2) โครงการอบรมพนักงาน
 - 3.3) โครงการต่อเติม เสริมสร้าง

ผู้ศึกษาได้วางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส ดังนี้

1. โครงการ ดูแล แคร่เหมือนญาติ

จากผลการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านบูตส์เอ็กเพรส พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดร่วมคือ พนักงานร้านบูตส์เอ็กเพรส มีการดูแลเอาใจใส่ใจลูกค้าและมีอัธยาศัยดี และจากการค้นพบ ลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดสตีวี่ 4 ทิส โดยเฉพาะลักษณะแบบหนู ซึ่งมีมากที่สุดถึง 19 คนจาก 30 คน มีความต้องการในด้านการต้อนรับและการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างมาก (ดูในภาคผนวก ก) ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญที่สามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนา การบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปได้

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจในการบริการ รู้สึกอบอุ่นทุกครั้ง ที่เข้ามาใช้บริการ พร้อมได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีเปรียบเสมือนดังญาติพี่น้อง

ระยะเวลาในการดำเนินงาน : เริ่มดำเนินการ พฤษภาคม 2559 ถึง มิถุนายน 2559

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มี

ก่อนใช้โครงการ

- 1) ลูกค้าบางท่านหากหาสินค้าไม่พบ ก็จะไม่กล้าสอบถามและก็จะเดินออกจากร้านทันที
- 2) จากการสังเกตพบว่าลูกค้าบางท่านไม่พึงพอใจที่พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่สุภาพ

การค้นพบ (Discovery): จากการสัมภาษณ์ลูกค้าทำให้ทราบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ชอบให้มีการทักทาย พูดคุย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และจากการสังเกตพบว่าหากเรายิ้มให้ลูกค้าก่อน บางครั้งไม่ได้พูดอะไร ก็ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจ กล้าพูดคุย สอบถามกับพนักงานมากขึ้น และจากการค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ประเภทหนู ที่ชอบให้มีการต้อนรับ และการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างมาก

การวาดฝัน (Dream): ลูกค้าได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ทำให้รู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเองมากที่สุดเหมือนดังญาติพี่น้อง

การออกแบบ (Design):

- 1) ปลุกฝังให้พนักงานมีใจรักในการบริการ
- 2) จัดทำแบบแผนปฏิบัติในการต้อนรับและการขายสินค้า

ขั้นตอนการทำ(Destiny): มอบหมายให้เจ้าของธุรกิจและพนักงานดำเนินการ โดยให้ทุกคนปฏิบัติตามแบบแผนปฏิบัติ โดยเริ่มจากการฝึกพนักงานทุกคนให้เห็นความสำคัญของการบริการและหน้าที่ของตัวเอง ให้ทุกคนมีใจรักในงานบริการ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้านให้ส่งยิ้มให้ลูกค้าก่อน แล้วกล่าวทักทาย พูดคุย สอบถามความต้องการของลูกค้า ด้วยน้ำเสียงและกิริยาที่สุภาพ หากลูกค้าหาสินค้าไม่พบก็ให้พนักงานช่วยจัดหาสินค้าและอำนวยความสะดวก รวมถึงจัดส่งสินค้าให้เรียบร้อย หากลูกค้ามีข้อซักถามหรือสงสัยก็ให้คำปรึกษาหรือแนะนำลูกค้าด้วยความจริงใจ

หลังใช้โครงการ:

- 1) ลูกค้ากล้าที่จะพูดคุย ทักทาย สอบถามกับพนักงานมากขึ้น
- 2) จากการสังเกตพบว่าลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส คุยสนทนา ไม่รีบเร่ง บางครั้งก็นั่งคุยกันต่อที่หน้าร้าน

การประเมินผลโครงการ: จากการสังเกตผลของพฤติกรรมของพนักงานและของลูกค้าที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาในร้าน คุยพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อลูกค้าตั้งแต่การยิ้มให้ ทักทายต้อนรับ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยสรุปผลได้ดังนี้

การประเมินปฏิกริยาตอบสนอง:

ด้านพนักงาน พนักงานให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามวิธีการดำเนินงานที่ได้จัดทำขึ้น ด้านลูกค้า ลูกค้ายิ้มให้ บางคนก็บอกว่าดีจัง ประทับใจที่ทางร้านดูแล ใส่ใจลูกค้า ในด้านการจัดหาสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการและทำการจัดส่งสินค้าถึงรถของลูกค้า

การประเมินการเรียนรู้:

ด้านพนักงาน รู้ถึงวิธีการปฏิบัติในการต้อนรับลูกค้า การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามของลูกค้า

การประเมินพฤติกรรม:

ด้านพนักงาน มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้ามากขึ้น ถ้าว่างก็เดินออกไปต้อนรับ กล่าวทักทาย

ด้านลูกค้า ลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส นั่งรอสินค้า มีการสนทนากันเอง รู้สึกผ่อนคลาย

การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร:

ร้านค้าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น พนักงานแจ้งว่าลูกค้าพูดชมว่าการบริการเป็นกันเอง มีการดูแลดีหิยของให้ สั่งสินค้าได้ นอกจากนั้นลูกค้ายังไว้วางใจให้ทางร้านแก้ปัญหาส่วนตัวบางอย่างให้อีกด้วย เช่น โทรศัพท์มีปัญหา โทรออกไม่ได้ หรือ สมัครงเล่นเฟสบุ๊ค/ไลน์ไม่ได้

2. โครงการ 1 นาทีมีสาระ

จากผลการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านบูตัสเอ็กเพลส พบว่ามีลูกค้ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนโดยเฉพาะลูกค้าประเภทหนู ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ (ดูในภาคผนวก ก) ประทับใจในการให้คำแนะนำสินค้า มีการอธิบายพร้อมให้รายละเอียดสินค้าและผู้ศึกษาได้สังเกตเพิ่มเติม จึงพบว่าหากเราอธิบายรายละเอียดสินค้าเพียงสั้นๆ แค่ 1 นาทีก็ทำให้ขายสินค้าได้เร็วขึ้น ก่อให้เกิดโครงการ 1 นาที มีสาระ ดังนี้

วัตถุประสงค์: เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในสินค้าและบริการนั้นๆ ทำให้มีความมั่นใจสามารถอธิบายหรือแนะนำสินค้าแก่ลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มั่นใจในสินค้าและบริการของเรา

ระยะเวลาในการดำเนินงาน: เริ่มดำเนินการ พฤษภาคม 2559 ถึง มิถุนายน 2559

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มี

ก่อนใช้โครงการ:

- 1) พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบางสินค้าและบริการ ทำให้เสียโอกาสในการขาย
- 2) ลูกค้าไม่มีความมั่นใจในสินค้าและบริการ

การค้นพบ (Discovery): จากการสัมภาษณ์ลูกค้าทำให้ทราบว่าลูกค้ามาซื้อสินค้า เพราะมีคนบอกต่อว่าซื้อสินค้าที่ร้านนี้ดี มีการแนะนำสินค้าที่ดี เข้าใจ นำไปใช้งานได้จริง

จากการสังเกตพบว่า หากมีการพูดคุยหรือแนะนำลูกค้าที่มาซื้อบ่อยและเขา จะทำให้ขายสินค้าได้เกือบทุกคน เพราะลูกค้าบางคนไม่มีความรู้หรือไม่แน่ใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หากเราอธิบายเพิ่ม ลูกค้าจะเข้าใจและตัดสินใจซื้อสินค้าได้เร็วขึ้น

การวาดฝัน (Dream): หากลูกค้าคิดจะซื้ออุปกรณ์ก่อสร้างและเคมีภัณฑ์ทางการเกษตรจะคิดถึงร้านบูตัสเอ็กเพลสเป็นที่แรก

การออกแบบ (Design): มีการให้ความรู้กับพนักงานในสินค้าและบริการนั้นๆ ให้สามารถอธิบายและแนะนำสินค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ

ขั้นตอนการทำ (Destiny): มอบหมายให้เจ้าของธุรกิจและพนักงานดำเนินการ โดย

1) หากมีสินค้าเข้ามาใหม่ เจ้าของกิจการจะอธิบายหรือให้ความรู้แก่พนักงานในรายละเอียดของสินค้านั้นๆ เช่น มียาฆ่าแมลงมาใหม่ ชื่ออะไร ใช้พ่นกับแมลงอะไรได้บ้าง และอัตราส่วนใช้ที่เท่าไร ยาตัวไหนที่มีฤทธิ์หักล้างกัน ตัวไหนส่งเสริมกัน

2) เมื่อลูกค้ามาซื้อสินค้าก็ให้พนักงานแจ้งรายละเอียดคร่าวๆ ประมาณ 1 นาทีแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าทราบในรายละเอียดของสินค้าเบื้องต้น หากลูกค้าเกิดข้อสงสัยและซักถามให้พนักงานอธิบายเพิ่มเติม ด้วยน้ำเสียงสุภาพ

หลังใช้โครงการ:

1) พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น สามารถพูดคุย หรืออธิบายลูกค้าได้

2) ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการมากขึ้น

3) สามารถขายสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น

การประเมินผลโครงการ: จากการสังเกตผลของพฤติกรรมของพนักงานและของลูกค้าที่เกิดขึ้น พนักงานมีการพูดคุย แนะนำรายละเอียดสินค้า ลูกค้ามีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไร โดยสรุปผลได้ดังนี้

การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง:

ด้านพนักงาน สนใจในตัวสินค้ามากขึ้น เห็นคุณค่าสินค้ามีอะไรบ้าง อะไรมาใหม่ เดินเช็คลูก จัดให้เข้าที่

ด้านลูกค้า ลูกค้ายื่นฟังหรือให้ความสนใจเวลาที่พนักงานอธิบายรายละเอียดสินค้า คร่าวๆ ให้ทราบ

การประเมินการเรียนรู้:

ด้านพนักงาน พนักงานเกิดการเรียนรู้ในตัวสินค้ามากขึ้น มีความเข้าใจ สามารถจดจำ หรือถ้าจำไม่ได้ก็สอบถามกับเจ้าของร้านถึง วิธีการใช้และประโยชน์ในสินค้าที่ตนไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ

การประเมินพฤติกรรม:

ด้านพนักงาน พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดสินค้าได้ดีขึ้น โดยพูดสั้นๆ จากแต่ก่อนจะให้ลูกค้ามาสอบถามกับเจ้าของร้านเอง เพราะตนไม่มีความรู้ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าตอบ หรือไม่สามารถอธิบายลูกค้าได้

ด้านลูกค้า ลูกค้ามีการหยิบสินค้ามาดูหรืออ่านฉลากตามด้วยความสนใจหรือมีการสอบถามต่อพนักงาน เมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจ

การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร:

ลูกค้าแสดงความชื่นชมต่อพนักงาน ที่พนักงานสามารถให้ความรู้หรือรายละเอียดสินค้า รวมทั้งการแนะนำ วิธีการใช้ ประโยชน์หรือโทษ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความห่วงใยที่ทางร้านได้มอบให้ และลูกค้าเกิดความประทับใจ มั่นใจ เชื่อใจในร้านค้ามากขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำและบอกต่อ

3. โครงการ กินข้าวเล่าเรื่อง

จากการทำงานร่วมกันกับพนักงานมาหลายปี ทำให้มีโอกาสได้ทานข้าวร่วมกันบ่อยครั้ง และในการทานข้าวร่วมกันทำให้เรารู้สึกผ่อนคลายกันมากขึ้น ใครมีอะไรแนะนำหรือเสนออะไรก็คุยกันได้เลย ทำให้หลายครั้งเกิดแนวคิดใหม่ๆ หรือมีการแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่บ่อยครั้ง ทางผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นว่า สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีที่ควรนำมาส่งเสริมและพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ก่อให้เกิดโครงการ กินข้าว เล่าเรื่อง

วัตถุประสงค์: เพื่อสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร ให้มีความรู้สึกสนิทสนมเหมือนเป็นญาติกัน มีอะไรพูดคุย แนะนำต่อกันได้ ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและรักองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมกันสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน: เริ่มดำเนินการ พฤษภาคม 2559 ถึง มิถุนายน 2559

งบประมาณในการดำเนินการ: 300 บาทต่อสัปดาห์

ก่อนใช้โครงการ:

- 1) พนักงานพักเที่ยงแล้วกลับไปกินข้าวที่บ้าน ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กัน
- 2) เวลาประชุมพนักงานไม่ค่อยกล้าพูด ไม่กล้าเสนออะไร บอกว่าแล้วแต่เจ้าของร้าน

การค้นพบ (Discovery): จากการสังเกตพนักงานเวลาที่ทานข้าวด้วยกัน จะมีการพูดคุย หรือปรึกษาหารือกันแบบไม่มีความเจินอาย กล้าพูดหรือเสนอวิธีการในการปรับปรุงการทำงานต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ร้านค้าเป็นอย่างมาก

การวาดฝัน (Dream): อยากเห็นคนในองค์กรมีความรัก ความสามัคคีกัน อยู่ด้วยกัน เหมือนญาติพี่น้องและรู้สึกถึงความเป็นคนสำคัญขององค์กร

การออกแบบ (Design): ปลุกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรมีการจัดทานข้าวกลางวันด้วยกัน อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการและพนักงานทุกคน คือ

- 1) มีการจัดทานข้าวกลางวันด้วยกันอย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วัน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ให้มีความสนิทสนม ทำให้รู้สึกอยู่กันเหมือนญาติพี่น้อง มีอะไรก็พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ทำให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร
- 2) หากมีโอกาสหรือมีงานต่างๆ ก็จะมีการพาพนักงานไปทานข้าวข้างนอก เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้านหรือเป็นตัวแทนของร้านค้า เขาก็จะเกิดความภูมิใจและรักในองค์กรมากยิ่งขึ้น

หลังใช้โครงการ:

- 1) เจ้าของกิจการและพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน
- 2) พนักงานมีความกล้าที่จะเล่า อธิบายหรือเสนอสิ่งต่างๆ ใ้ได้ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมาก
- 3) การทำงานง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว

การประเมินผลโครงการ: จากการสังเกตผลของพฤติกรรมหรือความสัมพันธ์กันภายในองค์กร รวมถึงลูกค้าด้วย โดยสรุปผลได้ดังนี้

การประเมินปฏิริยาตอบสนอง:

ด้านพนักงาน ให้ความร่วมมือ เตรียมข้าวมาด้วยในตอนเช้า

ด้านลูกค้า ลูกค้าที่เดินผ่าน ก็ยิ้ม บางคนก็ทักทาย

การประเมินการเรียนรู้:

ด้านพนักงาน พนักงานอยู่ด้วยกันแบบครอบครัว แบบพี่น้อง มีอะไรก็ช่วยเหลือกัน แบ่งปัน ว่ากล่าวตักเตือน หรือสอนกันได้

การประเมินพฤติกรรม:

ด้านพนักงาน เตรียมข้าวมาจากบ้านในตอนเช้าหรือไม่ก็กลับบ้านไปเอากับข้าวมาทานด้วยกัน นั่งกินที่หน้าร้าน เวลาลูกค้ามาซื้อของก็กล่าวทักทายชวนทานด้วยกัน ระหว่างทานข้าวก็พูดคุย บางครั้งก็ปรึกษาหารือกันอย่างไม่เป็นทางการ มีการแบ่งปันความคิดเห็น กล้าพูดกล้าเสนอในวันหยุดของพนักงาน พนักงานเองก็ยังมาทานข้าวเที่ยงด้วยกัน นั่นแสดงให้เห็นว่าพนักงานชอบที่ได้ทานข้าวด้วยกัน มีความผูกพัน วันหยุดก็ยังมา

ด้านลูกค้า ลูกค้าเห็นก็ทักทาย สอบถามว่ากินข้าวกับอะไร? อร่อยหรือไม่? บางครั้งก็เดินมาชิมหรือนั่งทานข้าวด้วยกัน

การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร:

พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน กล้าพูดคุย ตักเตือนหรือสอนงาน กล้าแสดงความคิดเห็น ได้แง่มุมใหม่ๆ ไปจนถึงวิธีการในการแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้อีกด้วย ทำให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

ส่วนลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อร้านค้า มีความสนิทสนม เป็นกันเองกับพนักงานมากขึ้น มีความคุ้นเคยและพูดคุยกัน ได้สนิทใจมากขึ้น

4. โครงการใจแลกใจ จึงเข้าใจ

เป็นโครงการที่ต่อยอดมาจากโครงการกินข้าวเล่าเรื่อง เพราะหลังจากทดลองใช้โครงการกินข้าวเล่าเรื่องแล้ว ทำให้สังเกตเห็นว่าพนักงานบางคนมีความสัมพันธ์อันดีกันมากขึ้น มีการพูดคุยกัน แนะนำกันมากขึ้น แต่ยังพบว่าพนักงานบางคนมีปัญหาในการทำงานหรือปัญหาส่วนตัว ที่ไม่สามารถเล่าหรือพูดคุยต่อหน้าผู้อื่นได้ หากเกิดปัญหาคือระหว่างทำงาน ก็มักจะโทษกันไปมา ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดเชิงบวกเข้ามาแก้ปัญหา ว่าควรจะมีการเปิดใจกันขึ้นระหว่างพนักงานกับนายจ้าง เพื่อให้เข้าใจในตัวพนักงานคนนั้นมากขึ้น และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกันต่อไป

วัตถุประสงค์: เพื่อเป็นการรับฟัง การเข้าใจซึ่งกันซึ่งกันมากขึ้นระหว่างพนักงานกับนายจ้าง

ระยะเวลาดำเนินการ: เริ่มดำเนินการ เดือนกรกฎาคม 2559

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มี

ก่อนใช้โครงการ:

- 1) พนักงานมีกิริยาไม่เหมาะสมต่อลูกค้าและนายจ้างในบางครั้งระหว่างทำงาน
- 2) พนักงานละเลยในหน้าที่ของตน
- 3) เจ้าของกิจการไม่พอใจการทำงาน of พนักงานแต่เก็บไว้ ไม่กล้าพูด ไม่เตือน

4) พนักงานขาดงานบ่อย

การค้นพบ (Discovery):

จากการใช้โครงการกินข้าวเล่าเรื่องทำให้พบว่าเวลาในการทำงานข้าวเที่ยงด้วยกัน มีเวลาน้อยเกินไปและไม่มีความเป็นส่วนตัว หากสอบถามอะไรที่เป็นเรื่องส่วนตัวก็ไม่เหมาะสม พนักงานก็ไม่กล้าพูดออกมา หรือหากว่ากล่าวตักเตือนก็จะทำให้อับอายคนอื่นและจะทำให้รู้สึกไม่ดีต่อกัน

มีเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง เคยตำหนิพนักงานคนหนึ่งว่าพูดห้วน ไม่มีละ และพูดด้วย น้ำเสียงไม่สุภาพ หลังตำหนิเลยให้พนักงานคนนั้นไปบอกคนอื่นๆ ด้วยว่าให้พูดกับลูกค้าด้วย ถ้อยคำสุภาพและไพเราะ แล้วพนักงานคนนั้นก็ไปบอกคนที่สอง ซึ่งทำให้คนนั้นเข้าใจผิด น้อยใจ ที่ว่าตัวเองพูดไม่ดี ทำให้ไม่มาทำงานถึง 3 วัน จึงทำให้ เข้าใจว่ามีอะไรควรพูดกันมากขึ้น ไม่ควร ฝากบอก ควรเปิดใจคุยกัน ไม่ควรปล่อยไว้นาน อาจจะเป็นปัญหาใหญ่ได้

การวาดฝัน (Dream): อยากเห็นนายจ้างและพนักงานทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

การออกแบบ (Design): จัดให้มีการพูดคุยกับพนักงานแบบตัวต่อตัว ในพื้นที่ ส่วนตัว โดยจัดให้มีการพูดคุย 1-2 เดือนต่อครั้งแล้วแต่โอกาส

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการและพนักงานทุกคน คือ

- 1) เจ้าของร้านจัดเวลาคูยกับพนักงานตัวต่อตัวด้วยแนวคิดเชิงบวก โดยถามถึงความประทับใจในการทำงาน ให้เล่าประสบการณ์ดีๆ ให้ฟัง
- 2) ให้พนักงานเปิดใจเล่าเรื่องชีวิตส่วนตัวหรือการทำงานอะไรก็ได้ ประมาณ 10 นาที โดยเจ้าของร้านเป็นผู้ฟังอย่างเดียว ไม่ถามกลับไม่พูดแทรก
- 3) ให้เล่าประเมินตนเองในการทำงาน
- 4) การบอกให้รู้ถึงจุดเด่นของพนักงานคนนั้น หรือสิ่งที่ต้องแก้ไข พร้อมร่วมกัน คิดแนวทาง ในการแก้ไขเป็นอย่างไร ไป ภายใต้กฎเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกัน

หลังใช้โครงการ:

- 1) พนักงานมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปอย่างเห็น ได้ชัด ซึ่งคนรอบข้างก็เห็น การเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย เช่น พนักงานเคยเป็นคนพูดเสียงดัง ก็ปรับ โทนเสียงลงมาให้นุ่มเวลา คุยกับลูกค้า
- 2) เข้าใจพนักงานมากขึ้นว่าทำไมเขาถึงต้องขาดงานบ่อย เพราะเค้ามีเรื่องที่บ้าน
- 3) พนักงานเข้าใจนายจ้างมากขึ้น ตั้งใจทำงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การประเมินผลโครงการ: จากการสังเกตผลของพฤติกรรมหรือความสัมพันธ์กันภายในองค์กร โดยสรุปผลได้ดังนี้

การประเมินปฏิกริยาตอบสนอง:

ระหว่างคุยกัน ตอนแรกพนักงานก็ไม่ค่อยกล้าพูดอะไร พอพูดไปสักพักก็เปิดใจ กล้าพูดคุยมากขึ้น สักพักให้พนักงานเล่าเรื่องชีวิตครอบครัวหรืออะไรก็ได้ พนักงานก็เล่าเรื่องครอบครัวและกล่าวขอบคุณที่รับเข้าทำงาน พอเล่าไปบางคนถึงกับร้องไห้

การประเมินการเรียนรู้:

พนักงานเรียนรู้ที่จะเข้าใจนายจ้างมากขึ้น ไม่เอาเปรียบเวลางาน

การประเมินพฤติกรรม:

พนักงานบางคนเปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัด มีการปรับปรุงจุดบกพร่องของตัวเอง เช่น จากที่เคยพูดเสียงดัง ก็มีการปรับโทนเสียงให้นุ่ม น่าฟัง พนักงานไม่เอาเปรียบเวลางาน ให้เกียรติ นายจ้างมากขึ้น ไม่ไปยื่นคุยกันหน้าร้าน ตั้งใจทำงานและพูดคุยเรื่องไร้สาระน้อยลง

การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร:

พนักงานและนายจ้างมีการเข้าใจกันมีความ สัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่งผลให้การทำงานดีมากขึ้นและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ

5. โครงการชิงช้า หน้าบ้าน

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ร้านบุตส์อีกเพลสเป็นจุดศูนย์กลางของหมู่บ้าน เป็นร้านค้าของชุมชน

ระยะเวลาดำเนินการ: เริ่มดำเนินการ เดือนกรกฎาคม 2559

งบประมาณในการดำเนินการ: 5,000 บาท

ก่อนใช้โครงการ

- 1) เด็กๆ ชอบมานั่งเล่นไวไฟ ในบริเวณพื้นที่ในร้านหรือบางที่ก็คิดขวางทางเดิน
- 2) เด็กๆ ที่มากับผู้ปกครอง ชอบไปวิ่งเล่นในร้านทำให้เกิดเสียงดัง และไปรบกวนลูกค้าท่านอื่น

การค้นพบ (Discovery):

จากการสังเกตเด็กๆ ชอบมานั่งเล่นบริเวณหน้าร้านเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะวันหยุดและหลังเลิกเรียนและจากการสัมภาษณ์พบว่า ลูกค้ามีลักษณะ โดดเด่นแบบหนูซึ่งมามากที่สุดจากทั้ง 4 ประเภท และจากการสังเกตและสอบถามเพิ่ม ทำให้ทราบว่าคนประเภทหนูชอบมานั่งคุยกันหน้าร้าน ขับรถผ่านก็แวะมาคุยกัน หรือมาแบบไม่ได้ตั้งใจเพราะไม่มีอะไรทำที่บ้านเลยมา

นั่งเล่นหน้าร้านก็มีจากการสังเกตเพิ่ม ลูกค้าที่มาซื้อสินค้ามักจะมีเด็กๆ มาด้วย ผู้ศึกษาจึงคิดว่าหากมีมุมให้เด็กๆ เล่นจะทำให้ผู้ปกครองมีเวลาในการเลือกซื้อสินค้าได้นานขึ้น

การวาดฝัน (Dream): อยากให้หน้าร้านบุตส์เอ็กเพลสเป็นที่ศูนย์กลาง เป็นพบปะกันของคนในชุมชน

การออกแบบ (Design): จัดทำมุนั่งพักผ่อนหรือมุนั่งซิงซ่า ขนาด 4X5 ม. ไว้บริเวณหน้าบ้าน

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการ

- 1) จัดการออกแบบ วัดขนาด ทำทั้งหมด 4 ตัวและเก้าอี้ยาวอีก 1 ตัว
- 2) จ้างช่างเพื่อจัดทำซิงซ่า

การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น:

1) มีกลุ่มลูกค้ายามั่งบริเวณหน้าร้านมากขึ้น ทำให้บริเวณร้านดูผู้คนพลุกพล่าน ลูกค้าเยอะ นำเข้าใช้บริการ

2) สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเด็กๆ และลูกค้าประเภทหนูมากขึ้น

6. โครงการ ทางด่วนพิเศษ

วัตถุประสงค์: เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ระยะเวลาดำเนินการ: ยังไม่ได้ระบุ เพราะเป็นโครงการในอนาคต

งบประมาณในการดำเนินการ: 5,000 บาท

ก่อนใช้โครงการ: ลูกค้าบ่นว่าซื้อสินค้าน้อยขึ้น ไม่อยากต่อแถวนาน

การค้นพบ (Discovery): จากการสังเกตพบว่าลูกค้าบางท่านชอบขับมอเตอร์ไซค์ ขึ้นมาถึงหน้าประตูร้าน เพื่อสั่งซื้อสินค้าแล้วให้พนักงานหยิบสินค้าให้เพียงขึ้นเดียวหรือสองชั้น แล้วจ่ายเงิน โดยที่ไม่ลงจากรถ และจากการค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้ากลุ่มกระทิง (ดูในภาคผนวก ก) พบว่ามีความต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอย่างมากและกลุ่มลูกค้าประเภทอินทรีชอบอะไรที่แปลกใหม่

การวาดฝัน (Dream): อยากให้ลูกค้าสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นและสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่แก่ลูกค้า

การออกแบบ (Design): จัดทำเคาเตอร์หรือช่องเก็บเงินที่สามารถลูกค้าสามารถขับมอเตอร์ไซค์มาถึงหน้าเคาเตอร์ ซึ่งสามารถสั่งสินค้าหรือจ่ายเงินจากด้านนอกร้านได้เลย

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการ

- 1) จัดการออกแบบ
- 2) จ้างช่างเพื่อจัดทำชิงช้า

การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น:

- 1) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และมีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น
- 2) ลูกค้ามีความสะดวกสบายมากขึ้น
- 3) สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ แก่ลูกค้า

มากขึ้น

7. โครงการอบรมพนักงาน

วัตถุประสงค์: เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้ดีขึ้น

ระยะเวลาดำเนินการ: ยังไม่ได้ระบุ เพราะเป็นโครงการในอนาคต

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มี

ก่อนใช้โครงการ: พนักงานไม่มีความรู้ในการใช้ระบบโปรแกรมขายหน้าร้านและเทคโนโลยีใหม่ๆ

การค้นพบ (Discovery): ร้านค้าจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งด้านระบบการจัดการสินค้า จากการทดลองให้ระบบยิงบาร์โค้ด พนักงานบางคนสามารถใช้งานได้ ทำให้ทราบว่ามีความเป็นไปได้ที่จำสามารถนำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การวาดฝัน (Dream): อยากเห็นร้านบูตส์อิเล็กทรอนิกส์มีระบบบริหารจัดการสินค้าที่ดี

การออกแบบ (Design):

- 1) จัดให้มีการอบรมพนักงานแบบตัวต่อตัว
- 2) ให้พนักงานฝึกฝนและทดลองใช้จนเกิดความชำนาญ เมื่อแน่ใจแล้วจึงปล่อยให้ทำเอง

ให้ทำเอง

3) มีการควบคุมและทำการทดสอบการใช้งานเป็นระยะ เพื่อความแม่นยำและเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการทดลองใช้ระบบจนเกิดความชำนาญแล้วจัดหาเวลาอบรมพนักงานด้วยตัวเอง และวัดผลการสอน หากมีปัญหาที่ทำการแก้ไข และปรับปรุงให้ดีขึ้น

การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น:

- 1) บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ การจัดการสินค้าและการขายมากยิ่งขึ้น
- 2) สามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แก่บุคลากรและลูกค้ามากยิ่งขึ้น
- 3) ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

8. โครงการ ต่อเติม เสริมสร้าง

วัตถุประสงค์: เพื่อเป็นการเพิ่มพื้นที่จำหน่ายสินค้า เพื่อรองรับการขยายตัวของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น

ระยะเวลาดำเนินการ: ยังไม่ได้ระบุ เพราะเป็นโครงการในอนาคต

งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่ทราบแน่ชัด

ก่อนใช้โครงการ

- 1) พื้นที่จัดวางสินค้าและบริเวณในร้านค่อนข้างคับแคบ
- 2) ลูกค้าบ่นว่าพื้นที่บริเวณหน้าเคาเตอร์คิดเงินคับแคบเกินไป ถ้าลูกค้ามาขึ้น

จ่ายเงินพร้อมกันหลายคน จะทำให้รู้สึกอึดอัด ไม่สะดวกสบาย

การค้นพบ (Discovery): จากการที่สินค้ามีมากมายหลายประเภท ทำให้ไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บและจัดเรียงที่เพียงพอ ต้องวางสินค้าซ้อนกัน ปนกัน ทำให้บางครั้งหาสินค้าไม่เจอ และทำให้เสียโอกาสในการขาย

การวาดฝัน (Dream): อยากเห็นร้านบูตส์เอ็กเพลสเป็นร้านค้าที่มีสินค้าและบริการที่หลากหลายและมีพื้นที่จัดวางที่เหมาะสม

การออกแบบ (Design): ออกแบบแผนผังร้านให้มีพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม

ขั้นตอนการทำ (Destiny): ผู้ดำเนินการ เจ้าของกิจการจัดการออกแบบพื้นที่และติดต่อผู้รับเหมา

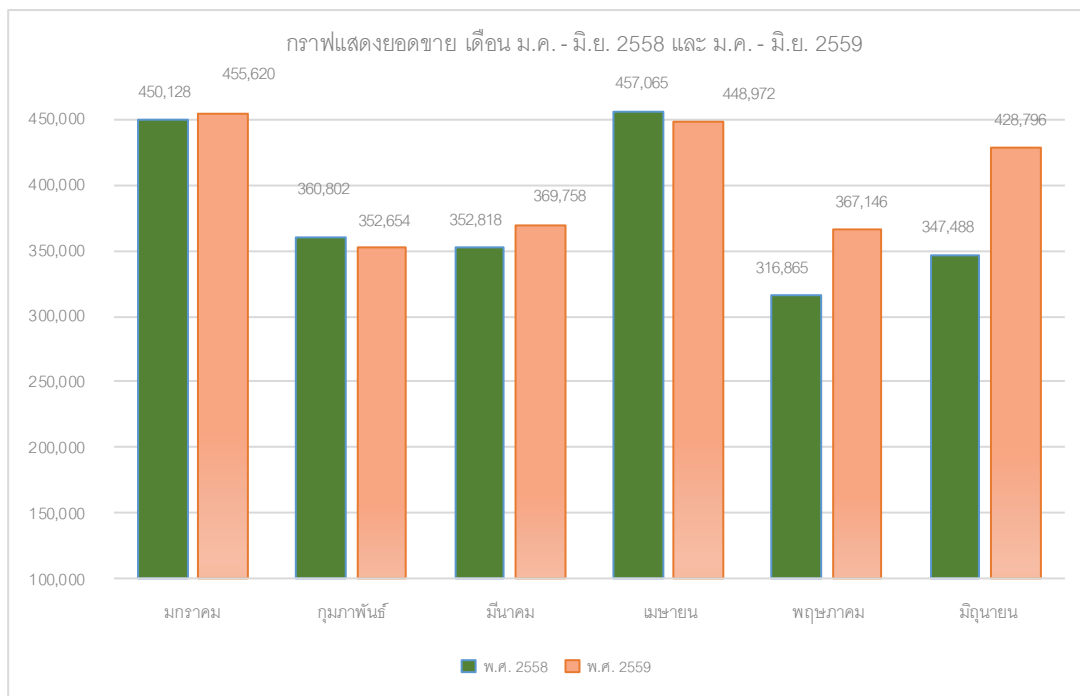
การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น:

- 1) ลูกค้ามีความพึงพอใจ มีความสะดวกสบายมากขึ้น
- 2) มีการจัดวางสินค้าที่เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่มากขึ้น
- 3) มีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

5. การวัดผลการดำเนินการ

ผลประกอบการของร้านบูตส์เอ็กเพลส สามารถแสดงให้เห็นยอดขายแบบคร่าวๆ จากเดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ.2558 และเดือนมกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2559 ดังนี้

กราฟแสดงยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส ตั้งแต่เดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2558 และ เดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2559



ภาพที่ 4 กราฟเปรียบเทียบยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส

จากการดำเนินโครงการทั้ง 4 โครงการ ส่งผลให้ร้านบูตส์เอ็กเพรส มียอดขายเพิ่มมากขึ้น จากปีที่ผ่านมาในปี พ.ศ. 2558 ที่อยู่ในช่วงเดือนเดียวกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับยอดขายในปี พ.ศ. 2559 ที่อยู่ในช่วงเดือนเดียวกันคือตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2559 หลังจากได้ดำเนินโครงการไปแล้ว ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานร้านบูตส์เอ็กเพรส ในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2558 กับ เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2559

เดือน	ยอดขาย			
	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
พฤษภาคม	316,865	367,146	50,281	13.69
มิถุนายน	347,488	428,796	81,308	18.96

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการดำเนินงานของร้านบูตส์เอ็กเพรส ในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินงาน จำนวน 316,865บาท ในช่วงเดียวกันหลังจากการดำเนินโครงการแล้วในปี พ.ศ. 2559 ผลการดำเนินงานร้านบูตส์เอ็กเพรส ในเดือนพฤษภาคม 2559 มีผลการดำเนินงาน จำนวน 367,146 บาท มีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จำนวน 50,281บาท คิดเป็นร้อยละ 13.69 และเดือน มิถุนายน ปี พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินงาน จำนวน 347,488 บาท ในช่วงเดียวกันหลังจากการดำเนินโครงการแล้วในปี พ.ศ. 2559 ผลการดำเนินงานร้านบูตส์เอ็กเพรส ในเดือน มิถุนายน 2559 มีผลการดำเนินงาน จำนวน 428,796 บาท มีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จำนวน 81,308บาท คิดเป็นร้อยละ 18.96

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มยอดขาย: กรณีศึกษาร้านบูตส์เอ็กเพรส มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส 2) เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส จากนั้นนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น จากนั้นนำมาเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์สออาร์ (Soar Analysis) จากผลการศึกษาทำได้แนวทางในการเพิ่มยอดขาย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส

ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก พบว่า ร้านบูตส์เอ็กเพรส มีอรรถาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ หยิบของให้ พูจาดี ไพเราะ สุภาพ มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ราคาถูก มีคุณภาพ เป็นหมวดหมู่ ง่าย ตรงตามความต้องการ และมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน มีการลดราคาให้ จัดจำลูกค้าได้และมีการติดตามสินค้า

2. สรุปผลแนวทางในการเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส

ผลจากการหาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย พบว่า โครงการหรือกิจกรรมที่สามารถเพิ่มยอดขายให้กับร้านบูตส์เอ็กเพรส ซึ่งมีทั้งโครงการในระยะสั้นและโครงการในระยะยาว จำนวนทั้งหมด 8 โครงการ ดังต่อไปนี้ โครงการระยะสั้นที่ได้ดำเนินการไปแล้ว มี 4 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการดูแล แคร่เหมือนญาติ 2)โครงการ 1 นาทีมีสาระ 3)โครงการกินข้าว เล่าเรื่อง 4)โครงการ ใจแลกใจ จึงเข้าใจ โครงการที่อยู่ในระหว๋าดำเนินการ มี 1 โครงการ คือโครงการชิงช้าหน้าบ้าน และโครงการที่จะดำเนินการในอนาคต มี 3 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการทางด่วนพิเศษ 2)โครงการอบรมพนักงาน 3)โครงการต่อเติมเสริมสร้าง

หลังจากดำเนินโครงการทั้ง 4 โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว พบว่า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น สามารถรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ และส่งผลให้ยอดขายในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2559 เพิ่มขึ้นจากในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2558 คิดเป็น 13.69 % และยอดขาย

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2559 เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 คิดเป็นร้อยละ 18.96% ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาที่ตั้งไว้

3. การอภิปรายผล

พนักงานและเจ้าของร้านบูตส์เอ็กเพรสมี้อชชาสัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี ไพเราะ สุภาพ สินค้ามีคุณภาพ มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน ทั้งนี้เนื่องจากทางร้านบูตส์เอ็กเพรสเล็งเห็นว่าลูกค้าคือคนสำคัญของการทำธุรกิจ จึงให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจโดยมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในระยะยาว และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์กร มีการดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี ทำให้พนักงานมีความสุข ทำงานอย่างเต็มที่ บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้าและบริการ มีความจงรักภักดีภักดี เปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป ทำให้มีการซื้อซ้ำและการบอกต่อ จึงส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทั้ง 5 เรื่องที่ได้ทำการศึกษามา

4. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยจัดทำแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานหลังทำโครงการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนากคุณภาพของสินค้าและการบริการ

5.2 ควรมีการทำการศึกษาวิจัยและพัฒนาในด้านการบริหารจัดการเชิงลึก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- โกมตร จิ่งเสถียรทรัพย์ และคณะ. (2551). สุนทรยศาสตร์ เรื่องเล่ากับการร่อน มายาคติบริการ
ปฐมภูมิ. *หมอนามัย*, 17(6), 7-20.
- ทวิช ทูมวัน. (2552). การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI)
เพิ่มยอดขายประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
ขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา
การจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นัตสุพงษ์ อยู่สุข. (2558). การวางแผนกลยุทธ์ร้านค้าปลีกเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าโดยใช้สุนทรีย
ศาสตร์ : กรณีศึกษา ร้านค้าปลีกเปงเสงนิคม. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล. (2553). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า:
กรณีศึกษา ABC Club. การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัญญา รัตนพันธุ์. (2553). **What is AI?**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.aithailand.org/>
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). **Dialogue** คิดลงใจ...! หลเป็นปัญญา. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: จี.พี. ไชเบอร์พริ้นท์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริการการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- สมาคมผู้ค้าปลีกไทย. (2559). **แนวโน้มธุรกิจค้าปลีกไทย**. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2559, จาก
<http://positioningmag.com/1090819>
- สราลี ตั้งตระกูลไพศาล. (2558). การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจ ร้านค้าวัสดุ
ก่อสร้าง กรณีศึกษา หจก.ส.เจริญไพศาลโลหะ จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาระดับ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิ์ ชีรสารณ์. (2555). **แนวคิดพื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโนชา รุ่งรังสิมากุล. (2552). การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้สุนทรียศาสตร์: กรณีศึกษา ร้านกาแฟชาดี.
การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR Vs. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2559, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/441791>

อำนาจ วัชรจินดา. (2558). เทคนิคการประเมินผลการฝึกอบรม (Techniques For Training Evaluation). **วารสาร CPD & Account**, 2(5), 1-10.

Cooperrider, D.L., Whitney, D., & Stavros, J.M. (2008). **Appreciative inquiry hand book**. 2nd ed. Brunswick, OH: Crown Custom Pub.

Kirkpatrick, J.D., & Kirkpatrick, W.K. (2016). **Kirkpatrick's four levels of training evaluation**. Massachusetts: Association for Talent Development.

Wiersma, W. (1991). **Research method in education: An introduction**. 5th ed. Boston: Allyn and Bacon.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

**บทสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการและการแบ่งลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้าร้านบูตส์เอ็กเพรส
ตามแนวคิดสี่ตัวสี่ทิศ**

บทสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบูตส์เอ็กเพรส

กรณีศึกษาที่ 1 ชื่อ ปนัดดา เพศ หญิง อายุ 20 ปี อาชีพ นักศึกษา

ถาม: ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ: เป็นร้านที่อยู่ในหมู่บ้าน และมาใช้บริการบ่อยๆ

ถาม: ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ: เป็นกันเองกับลูกค้า อย่างเทศกาล เช่นวันเด็ก เจ้าของร้านจะมีของมาแจก มีป๊อปคอร์น มีหนังสือกลางแปลงให้ดู ซึ่งไม่มีร้านไหนทำแบบนี้

ถาม: สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ: ช่วงเทศกาลเป็นเครื่องดื่ม น้ำแข็ง น้ำอัดลม น้ำจิ้มสุกี้ เวลาปกติก็ของใช้ทั่วไป

ถาม: สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ: สินค้ามีความแตกต่างที่ราคา บางอย่างถูกกว่าร้านอื่น บางอย่างราคาเท่ากัน มีสินค้าพวกขนมขบเคี้ยวที่ร้านอื่นไม่มี

ถาม: ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ: ที่ชอบก็คือ มีการแบ่งพื้นที่หน้าร้านให้ชาวบ้าน สามารถมาขายของได้ฟรี ไม่กีดกัน และก็ได้รู้สึกว่าจะขายของอย่างเดียว หรือว่าต้องการเงินเราอย่างเดียว ยังแบ่งปันเป็นผู้ให้อีกด้วย ชอบมากๆ

สิ่งที่ค้นพบ: คุณปนัดดา มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่เท้า คือ หนู เพราะชอบที่ร้านค้ามีของแจก มีป๊อปคอร์น มีหนังสือกลางแปลง แสดงว่าเป็นบุคคลที่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม ชอบ เข้าสังคม ชอบพูดคุย ชอบที่เจ้าของร้านเป็นกันเอง ชอบกิน ชอบซื้อสินค้าพวกขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่ม น้ำแข็ง น้ำอัดลม สุกี้ จากการสังเกต คุณปนัดดาชอบมาพูดคุย ทักทายเสมอเวลามาซื้อสินค้า

กรณีศึกษาที่ 2 ชื่อ วัชรพงษ์ เพศ ชาย อายุ 49 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม: ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ: อยู่หมู่บ้านใกล้เคียง

ถาม: ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ: มีบริการดี มีการแนะนำลูกค้า ทั้งเรื่องการใช้จ่ายแม่ลง ตัวไหนดี ตัวไหนใช้แล้วได้ผลก็จะบอกเราเลยประทับใจ เค้าจริงจังดี

ถาม: สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ: ถุงเพาะชำ สิ้นค้าการเกษตร ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง พวกของใช้ในบ้าน เช่น สบู่ ผงซักฟอก

ถาม: สิ้นค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ: ตัวสินค้าที่เราเลือกซื้อบางทีก็ไม่มี ความแตกต่าง ที่เลือกซื้อบางทีเลือกที่ราคา ที่ถูกกว่า

ถาม: ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ: เวลาเรามาใช้บริการ เขาเห็นลูกค้ามาก็มีการสอบถามว่าต้องการอะไรบ้าง ก็สนใจ ดี บางทีเราซื้อก็ขอ ของแถมอะไรนิดหน่อย เขาก็มีแถมให้ เราก็ดีใจ พอถึงสิ้นปี เขาก็มีเสื้อแจก อย่างผมก็มีแล้ว 2-3 ตัว ถ้าไปซื้อในตลาดก็ไม่มีแบบนี้ ปฏิทินสักอันก็ไม่ได้

สิ่งที่ค้นพบ: คุณวัชรพงษ์ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะชอบที่ให้ร้านค้าพูดคุยอธิบาย แนะนำสินค้า ชอบให้พนักงานใส่ใจ สนใจ เข้ามาในร้านชอบให้ ทักทาย สอบถาม และชอบของแถม และตอนสิ้นปีชอบให้มีของสมนาคุณ แสดงว่าคุณวัชรพงษ์ ชอบเข้ากลุ่ม ชอบพูดคุย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

กรณีศึกษาที่ 3 ชื่อ สมทรง เพศ ชาย อายุ 53 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : เพราะมาซื้อสินค้าบ่อย เป็นคนในหมู่บ้านใกล้เคียง สินค้าก็ราคาไม่แพง

ถาม : ร้านบูตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ชอบที่มีของตามที่ต้องการ สินค้ามีหลากหลาย สะดวกรวดเร็ว บางทีเราคิดเงินไว้ ก่อนแล้วค่อยมาจ่ายทีหลังได้ เช่น เรารับจ้างนวดข้าวไว้ เราก็มาติดต่อแล้วเอาไปก่อน พอเสร็จ งาน ก็ไปเบิกเงินแล้วค่อยเอามาจ่ายที่ร้านได้ ที่เค้ากล้าให้เพราะเราคุ้นเคยกัน เป็นลูกค้ามานาน เราไม่เคยเบี้ยว เค้าก็ไว้ใจเราเราก็สบายใจทั้งสองฝ่าย

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าการเกษตร พันธุ์ข้าว อุปกรณ์ในห้องน้ำ พูดเลยว่าทุกอย่างตั้งแต่สินค้า การเกษตร ถึงสินค้าที่ใช้ในครัวเรือน เช่น สบู่ ยาสีฟัน

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ราคาถูกกว่าร้านอื่น 1-2 บาทก็ทำให้รู้สึกดี

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : บริการดี เจ้าของยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าดี สนใจลูกค้า รู้จักต้อนรับลูกค้า ไม่หยิ่ง ไม่หน้าบึ้ง คุณเป็นมิตร ทำให้เรากล้าเข้าไปสอบถาม กล้าพูดคุยด้วย

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสมทรง มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู ชอบให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ให้สนใจ ให้รู้จักต้อนรับลูกค้า ไม่หยิ่ง แสดงว่าคุณสมทรงเป็นคนที่ชอบพูดคุยกะผู้อื่น ชอบเข้าสังคม และจากการสังเกตที่คุณสมทรงมาซื้อสินค้า มักจะชวนพนักงานคุยทุกครั้ง สอบถาม ทักทายและบางครั้งก็ซื้อเครื่องคัมนูกำลังให้พนักงานด้วย หากมีการบริการ ที่ประทับใจ รวดเร็ว และหลังจากซื้อสินค้าเสร็จมักจะซื้อเครื่องคัมนูกำลังแล้วนั่งหน้าร้านพูดคุย ทักทายกับลูกค้าท่านอื่นๆ ที่มาซื้อสินค้า

กรณีศึกษาที่ 4 ชื่อ สมัย เพศ ชาย อายุ 51 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : มาซื้อสินค้าทั่วไป เป็นคนในพื้นที่ อยู่หมู่บ้านใกล้เคียง

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : เข้ามาง่าย สินค้าหาง่าย อยากรู้อะไรก็หาได้ง่าย ตามสบาย

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าการเกษตร เช่น ปุ๋ย พันธุ์ข้าว อุปกรณ์ก่อสร้าง เช่น ตะปู ถ้าเป็นสินค้าในครัวเรือน ส่วนใหญ่จะเป็นแม่บ้านมาซื้อ และพวกเครื่องคัมนูแอลกอฮอล์และบุหรี่

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าไม่แตกต่างจากร้านอื่น แต่ราคาแตกต่างบ้าง บางอย่างก็ถูกกว่า

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : เป็นกันเอง ไม่ได้จู้จุกจิกลูกค้า ไม่เดินตามเวลาซื้อ การบริการดี เช่น คนขายมีการแนะนำสินค้า มีการทักทาย ถามลูกค้าอยากได้อะไร ร้านอื่นถ้าเราอยากได้สินค้าก็ไม่มีคนให้ถาม เราก็ต้องเดินหาเอง ทำให้เสียเวลามาก

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสมัย มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู คุณสมัยชอบให้มีการทักทาย สอบถาม ช่วยให้หยิบสินค้าให้ ชอบให้มีคนสนใจ ชอบให้คอยบริการ และจากการสังเกตระหว่างสัมภาษณ์ คุณสมัยก็หันไปทักทายกับลูกค้าท่านอื่นที่เดินเข้ามาซื้อสินค้าแสดงว่าคุณสมัยเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีลักษณะนิสัยที่คล้ายหนู ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ

กรณีศึกษาที่ 5 ชื่อ อานนท์ เพศ ชาย อายุ 51 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้านใกล้เคียง ซื้อตั้งแต่เปิดร้านใหม่ มาซื้อสินค้าประจำ

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีหลากหลาย สะดวกสบาย

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าการเกษตร ขาฆ่าแมลง ฮอร์โมนพืช ปุ๋ย และอุปกรณ์การเกษตร

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : หาง่าย สะดวกดี สินค้าคุณภาพดี ไม่เอาของเก่ามาขาย แต่ถ้าสินค้าบางตัวที่หมดอายุ เช่นขนมปังบางที่เราซื้อแล้ว ไม่ได้ควันหมดอายุ สินค้าขึ้นรา เราก็เอากลับมาเปลี่ยนได้

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : เป็นกันเอง สะดวกดี บริการดี มีการทักทายลูกค้า เตะแค้นลูกค้า สามารถเปลี่ยนสินค้าได้

สิ่งที่ค้นพบ : คุณอานนท์ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หมี ชอบที่สินค้ามีความเป็นระเบียบ หาง่าย สินค้ามีคุณภาพ ไม่เอาของเก่ามาขายและสามารถเปลี่ยนสินค้าได้ แสดงให้เห็นว่าคุณอานนท์ เป็นคนที่มีระเบียบ ชอบอะไรที่คุ้มค่าคุ้มราคา มีลักษณะนิสัยที่คล้ายหมีตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ

กรณีศึกษาที่ 6 ชื่อ ประหยัด เพศ ชาย อายุ 59 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : ร้านมีชื่อเสียงมานาน ของมีคุณภาพ เช่นยาไล่ชน ของก็มีคุณภาพ ทางร้านไม่ได้โกหก ราคาที่ ไม่ได้แพงเกินไป

ถาม : ร้านบูตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีคุณภาพ

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : เป็นอุปกรณ์ไล่ชน เช่น นวมปาก เทปพันเคียว ยาไล่ป ยาบิน

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ราคาแตกต่างจากร้านอื่น ราคาที่อื่นจะแพงกว่า อันนี้พูดจากใจ ราคาที่บ่อนไล่ชนก็แพงกว่า ราคาของที่นี่เหมือนราคาขายส่ง

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : การบริการดี มาแล้วไม่เคยผิดหวัง ให้ยื่นรอแล้วไปหยิบมาให้ ไม่ผิดหวัง มีสินค้าตลอด ไม่เสียเวลา สินค้าก็ราคาไม่แพง เช่นมุ้งไล่ ก็มาซื้อประจำหลายครั้ง เป็นลูกค้าประจำเจ้าของร้านพูดจาดี พูดเพราะ พูดสุภาพ มีการทักทายลูกค้าเสมอ

สิ่งที่ค้นพบ : คุณประหยัด มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หมู คือชอบที่สินค้ามีคุณภาพ ราคาที่เหมาะสม แสดงว่าเป็นคนที่มีความละเอียด รอบคอบ เป็นคนที่จริงใจ และก็จะชอบมาซื้อร้านเดิม มาบ่อย เป็นลูกค้าประจำ แสดงว่าเป็นคนที่ชอบไปในที่ที่คุ้นเคย ไปที่เดิม

กรณีศึกษาที่ 7 ชื่อศรัณญา เพศหญิง อายุ 50 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรค่ะ

ตอบ : อยู่ใกล้บ้าน

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : มีของหลายอย่าง ของใช้ สินค้ามีหลายอย่าง มีครบ อยากรู้ได้อะไรก็มาเลือกซื้อ

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ

ตอบ : พวกสินค้าทั่วไป เช่น อุปกรณ์ก่อสร้าง เมล็ดพันธุ์พืช ของใช้ในครัวเรือน

ถาม : สินค้าของร้านบุญตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : สินค้าแตกต่างที่ราคา บางอย่างถูกกว่าร้านอื่น บางอย่างแพงกว่าร้านอื่นเล็กน้อย

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุญตัสอย่างไรบ้างค่ะ

ตอบ : เทคโนโลยีลูกค้าดี ลูกค้าหาอะไรไม่เจอถ้าถามก็ช่วยหาให้ หยิบให้ ลีนปี่มีรางวัลสมนาคุณลูกค้า แม่ได้เสื้อทุกปี และมีพวกของใช้ด้วย

สิ่งที่ค้นพบ : คุณศรัณญา มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หมู เพราะหาสินค้าไม่เจอก็มีการพูดคุย สอบถามพนักงานให้พนักงานหยิบให้ ชอบให้พนักงานเทคโนโลยี และก็ชอบของสมนาคุณ

กรณีศึกษาที่ 8 ชื่อคำรณ เพศชาย อายุ 57 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรค่ะ

ตอบ : อยู่ใกล้บ้าน อยู่ในหมู่บ้าน

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : จะซื้ออะไรก็มีครบ สะดวก

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ

ตอบ : ซื้อทุกอย่าง เช่นของใช้ในชีวิตประจำวัน พวกยาฆ่าแมลง ปุ๋ย

ถาม : สินค้าของร้านบุญตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : ราคาถูกกว่าที่อื่นนิดหน่อย

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุญตัสอย่างไรบ้างค่ะ

ตอบ : คล่องแคล่ว สะดวก รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาหาสินค้านาน ตอนคิดเงินก็เร็ว ไม่ต้องรอคิวยาวอีกอย่างถ้าของหมด หรืออยากได้สินค้าอะไรก็สามารถสั่งได้ เช่น อยากได้พลาสติกคลุมดิน แต่ของหมด แค่นี้ก็วันหลัง ถ้าของมาแค่นี้ก็จะบอกเราสะดวกดี

สิ่งที่ค้นพบ : คุณคำรณ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ กระตือรือร้น เพราะคุณคำรณ ชอบอะไรที่รวดเร็ว คล่องแคล่ว สะดวก ไม่ชอบเสียเวลานาน คิดเงินก็ชอบให้คิดเร็วๆ ไม่ชอบรอคิวนาน เวลาสั่งสินค้าก็ไม่ชอบรอนาน สั่งวันนี้พรุ่งนี้ได้คุณคำรณจะชอบ เพราะสะดวก เลยทำให้เกิดความประทับใจ และมาใช้บริการเป็นประจำ

กรณีศึกษาที่ 9 ชื่อ วรรณณี เพศ หญิง อายุ 50 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : เห็นเป็นร้านขายสินค้าเลยแวะมาใช้บริการ อยู่ใกล้บ้าน

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ราคาสินค้าถูก ราคาเหมาะสม

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ของใช้ในครัวเรือน พวก ยาสีฟัน ผงซักฟอก

ถาม : สินค้าของร้านบุญตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ไม่มีความแตกต่างแต่มีความพึงพอใจอยากเข้าไปใช้บริการ มีความคุ้นเคย เคยชินราคาไม่แพง

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุญตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : การบริการดีมีของสมนาคุณลูกค้าตอนสิ้นปี แม่ได้เลือกของชำร่วยมาแล้ว 3 ปี การบริการก็สะดวกรวดเร็ว พูดกับลูกค้าด้วยถ้อยคำสุภาพ เวลาเดินเข้ามาก็จะถามตลอด ทักทายถามว่าคุณแม่มาซื้ออะไรคะ? มีหยิบให้ ซึ่่น้ำแข็งก็ตัดให้ แม่ก็ประทับใจ ถึงจะไปตลาดแต่ก็ยังแวะมาซื้อที่นี่

สิ่งที่ค้นพบ : คุณวรรณณี มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะชอบพูดคุย ชอบให้พนักงานทักทายพูดคุยด้วย ช่วยหยิบของให้ และชอบสินค้าสมนาคุณ และจากการสังเกตคุณวรรณณีเป็นคนที่อหยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใจ พูดคุยทักทายเสมอ

กรณีศึกษาที่ 10 ชื่อ บุญเพ็ง เพศ ชาย อายุ 60 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : เป็นคนในพื้นที่เป็นเพื่อนบ้าน ชอบมาซื้อเพราะของน่าซื้อ น่าใช้

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีครบทุกอย่าง อยากได้อะไรก็ได้

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : พวก ท่อพีวีซี อุปกรณ์ต่อน้ำประปาห้องน้ำ/ อุปกรณ์ก่อสร้าง เช่น สังกะสี ปูน

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีครบ ราคาไม่แพง ไปซื้อที่อื่นบางครั้งก็แพง ราคาที่นี้ก็ธรรมดา ราคาเหมาะสม สำหรับเราที่ไม่มีเงินมาก มาซื้อที่นี้ก็ง่าย สะดวก

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : พุดจาดี มีการแนะนำลูกค้าในสินค้าทุกอย่าง เช่น ปูย ยางฆ่าแมลง ยางฆ่าหญ้า บางทีเราไม่รู้เราก็ถอนหญ้ามาให้เค้าดู ว่าเป็นหญ้าอะไรแล้วควรใช้ยาอะไรฉีด มาเขาก็แนะนำดี ลูกค้าพึงพอใจที่จะเข้ามาใช้บริการ

สิ่งที่ค้นพบ : คุณบุญเพ็ง มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะคุณบุญเพ็งมีบุคลิกชอบพูด ชอบคุย ชอบให้พนักงานพูดคุยด้วย แนะนำสินค้าและบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีแก่ผู้อื่น

กรณีศึกษาที่ 11 ชื่อ บุญตา เพศ หญิง อายุ 52 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : ผ่านมาเห็นเปิดร้าน เห็นชื่อร้านติดอยู่ที่เสาที่แจกตอนปีใหม่

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าราคาถูกกว่าตลาด พุดจាកับลูกค้าดี เป็นกันเอง

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าที่มาซื้อบ่อยได้แก่ แป้ง ยาสีฟัน น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำมันพืช ขนมหานอกอาหาร

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : แตกต่างที่ราคา สินค้าหาได้ง่ายมีทุกอย่างอยู่ในร้านเดียว ไม่ต้องไปหลายร้าน

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : พุดจាកับลูกค้าดี หาสินค้าตัวไหนก็ได้เลยไม่ต้องรอนาน ไม่ต้องใช้เวลาในการซื้อสินค้านาน สะดวก รวดเร็ว เรามาซื้อน้ำถังก็ยกให้ ซื้อแก๊สก็ยกให้ คือประทับใจ บางทีซื้อของเยอะ เช่น ซื้อพันธุ์ข้าว กระสอบ 10บ เราไม่มีรถมา เค้าก็มีบริการไปส่งถึงบ้าน เราก็สะดวก ไม่ต้องไปจ้างรถมาขน

สิ่งที่ค้นพบ : คุณบุญตา มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ กระตือรือร้น ชอบบริการที่รวดเร็ว มาร้านเดียวได้สินค้าครบ สะดวก ไม่ต้องรอนาน ใช้เวลาในการชื้อน้อย และได้สินค้าเร็ว ชื้อเยอะไปส่งถึงบ้านด้วย

กรณีศึกษาที่ 12 ชื่อ ไพบุญ เพศ หญิง อายุ 53 ปี อาชีพทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : มีคนแนะนำพุดถึงร้านบุญตัสเอ็กเพรสเปิดใหม่ มีสินค้าทุกอย่าง ราคาถูกด้วยนะ

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาชื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : เจ้าของร้าน अच्छาชัยดี เป็นกันเอง พุดกับลูกค้าดี ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบชื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : พวกของใช้ในครัวเรือน เช่น ผงซักฟอก กาแฟ ถูพลาสติก ถูห่อผลไม้

ถาม : สินค้าของร้านบุญตัส แตกต่างจากชื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าราคาไม่มีความแตกต่างจากร้านอื่นเท่าไร บางอย่างก็ถูกบ้างแพงบ้างเป็นธรรมดาตามราคาตลาด สินค้าถูกใจ

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุญตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : พุดจาดิกับลูกค้า มีการทักทายลูกค้าดี สอบถามลูกค้า ต้องการอะไร ทำให้ลูกค้าชอบ ดีใจ รู้สึกดี มีความสนใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ชอบแบบนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับลูกค้า ที่ร้านมีเครื่องถ่ายเอกสารและรับส่งแฟ้มด้วย ทำให้สะดวกไม่ต้องไปไกลถึงตลาด บางทีลูกเราที่อยู่กรุงเทพต้องการเอกสารด่วน เราก็มาส่งแฟ้มที่นี้ สะดวกมาก ราคาก็ไม่แพง แผ่นละ 20 ยังหมดเยอะกว่าเลขบาทเอง เราซื้อมอเตอร์ไซค์ไปตลาด คำน้ำมัน

สิ่งที่ค้นพบ : คุณไพบุญ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะเป็นคนชอบเข้าสังคมชอบฟังคนอื่น เชื่อคนอื่น รู้จักร้านเพราะมีคนแนะนำ ชอบที่พนักงานพุดคุยด้วย ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง แสดงว่าเป็นคนชอบคุย ชอบพุด अच्छาชัยดี

กรณีศึกษาที่ 13 ชื่อ จันท์เพ็ญ เพศ หญิง อายุ 59 ปี อาชีพ ค้าขาย

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาชื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : คนขายใจดี มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาดิ โอบอ้อมอารี มีลดราคาให้กับลูกค้า ราคาเศษเล็กๆ น้อยๆ ก็ลดให้ลูกค้า

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบชื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าที่ใช้ในครัวเรือน อุปกรณ์สำหรับขายกล้วยเดี่ยว เครื่องปรุง อุปกรณ์สำหรับเด็ก พวกแพมเพิสนมผงเด็ก ชื่อที่นี่ เพราะของมีครบ

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากชื่อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยจ๊ะ

ตอบ : แตกต่างดีกว่าร้านอื่น มีการลดราคาถูกกว่าร้านอื่น ขายต่ำกว่าราคาที่ติดป้ายไว้อันไหนลดได้ก็ลด

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : ลูกค้าเข้ามาก็ทักทาย สอบถามว่าต้องการอะไร ถ้าอยากได้อะไรก็ตาม เอาอันนี้ให้หน่อย ก็หยิบให้เลยคิดว่าดีทุกอย่าง สินค้าก็หลากหลาย ต้องการอะไรก็มีทุกอย่าง มีเยอะกว่าในเมืองอื่น ขนาดเราอยู่บ้านนอก ญาติพี่น้องก็บอกให้ไปซื้อที่บูตัส หมู่บ้านอื่นก็มา ไกล ๆ ก็มา อย่างบ้านโคกท่าก็มา ไม่เข้าไปซื้อในเมือง บ้านโนน บ้านท่อนก็มา บ้านหนองแสง บ้านท่าโพธิ์ที่อยู่ใกล้ ๆ ตลาดก็ยังมา เพราะบ้านเรามีสินค้าหลากหลายกว่าที่ตลาดอื่น และมีครั้งหนึ่ง เรามาซื้อของแล้วเรามาทวงว่าไม่ได้เงินทอน เขาก็บอกว่ารอก่อน เขาก็เปิดกล่องดูก่อน สรุปเข่าทอนเงินเราแล้วแต่เราลืมไปว่าเอาเก็บไว้ในอีกกระเป๋า เราก็กล่าวขอโทษ ว่าเราลืมไป ทางร้านก็ไม่ว่าอะไร ไม่ดูเราแถมเขายังบอกอีกด้วยว่าถ้ามีปัญหาอะไรก็กลับมาสอบถามได้เราก็รู้สึกดี

สิ่งที่ค้นพบ : คุณจันทร์เพ็ญ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดตัวสี่ทิศ คือ หนู เพราะเป็นแม่ค้าเหมือนกัน ชอบการบริการ ชอบชวนคุย ชอบให้พนักงานทักทาย สอบถาม และก็เชื่อที่คนอื่นพูด คนอื่นแนะนำว่าร้านนี้ดีก็มาซื้อตามคำแนะนำ และจากการสังเกตคุณจันทร์เพ็ญเป็นคนชอบคุย และพูดเก่งมาก เป็นคนอัธยาศัยดี และยังชอบแนะนำลูกค้าร้านกล้วยเดี่ยวมาซื้อของที่ร้านบูตัสเอ็กเพลสอีกด้วย

กรณีศึกษาที่ 14 ชื่อ ทิพวรรณ เพศ หญิง อายุ 31 ปี อาชีพ รับจ้าง

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน

ถาม : ร้านบูตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยจ๊ะ

ตอบ : สะดวก มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : เครื่องดื่ม ของใช้ในครัวเรือน

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากชื่อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยจ๊ะ

ตอบ : ราคาถูก สินค้ามีคุณภาพ อีกอย่างถ้าซื้อไปผิด ก็สามารถมาเปลี่ยนได้

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : แม่ค้าเป็นกันเอง เข้ามาก็ทักทายตลอด บางทีก็ถามว่าไปไหนมา กินข้าวเย็นหรือยัง จะไปไหนเราก็ดีใจ สนุกใจด้วย การจัดร้านมีความสะดวก หยิบง่าย ชอบอีกอย่างคือมีคือมี ทีวีไฟ ให้เล่นฟรี พอมาที่ร้านที่ไหร่ก็จะเปิดทีวีไฟ เล่นโซเชียลตลอด อีกอย่างมีบริการอินเทอร์เน็ตอีกด้วย ก็มีความสะดวก บางทีลูกสาวมาทำรายงานส่งอาจารย์ ก็ออกมาเล่นเน็ตที่นี่ สะดวกปลอดภัย ดีกว่าให้ลูกสาวไปเล่นตามร้านเน็ต ที่มีแต่กลุ่มวัยรุ่นไปเล่นเกมส์ เราก็เป็นห่วง

สิ่งที่ค้นพบ : คุณทิพวรรณ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่เท้า คือ หนู เพราะชอบคุย ชอบให้ทักทายเวลามาซื้อสินค้า และจากการสังเกต คุณทิพวรรณ ชอบมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อสนทนา หรือบางทีก็มานั่งเล่นโซเชียล เพื่อใช้ทีวีไฟหรืออยู่บ่อยครั้ง และบางครั้งก็จะสั่งส้มตำและลูกชิ้นมานั่งกินหน้าร้านกะน้องๆ อยู่บ่อยครั้ง แสดงว่าคุณทิพวรรณเป็นคนชอบเข้าสังคม ชอบพบปะ พูดคุย

กรณีศึกษาที่ 15 ชื่อ เพ็ญศิริ ป๋ เพศ หญิง อายุ 61 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรค่ะ

ตอบ : บ้านอยู่ใกล้ร้าน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : ขายของเป็นกันเอง ราคาไม่แพง

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ

ตอบ : นม ผงซักฟอก ปรับผ้านุ่ม

ถาม : สินค้าของร้านเรา แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : ที่ราคาไม่แพงเท่าไร การจัดร้านดี ทำเลดี สะอาด กว้างขวาง มีทุกอย่างที่ลูกค้าชอบ

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างค่ะ

ตอบ : แม่ค้าพูดจาดี เข้ามาก็ทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพ มาซื้อน้ำแข็งก็ตัดให้ตลอด

มีเหตุการณ์หนึ่งที่ประทับใจคือ ช่วงสงกรานต์หลานมาเยี่ยม มากับแม่ของเขา แล้วหลานโดนกล่าวหาว่าไปล่อลวงหญิงสาวอยู่อีกจังหวัดอื่น เจ้าเล่ห์ต้องการหลักฐานไปยืนยัน ว่าช่วงเวลานั้น เขาอยู่ที่ขอนแก่น มาเยี่ยมญาติ พอดีว่าวันนั้น ช่วงเวลานั้นเค้าไปซื้อบุหรี่ปั๊วที่ร้านบูตส์ เลยมาขอดูกล้องวงจรปิดซึ่งทางร้านก็เปิด บันทึกไฟล์และส่งข้อมูลให้ ทำให้เขามีหลักฐานไปยืนยัน โดยไม่คิดเงินเลยสักบาท ทำให้เราประทับใจมาก

สิ่งที่ค้นพบ : คุณเพ็ญศิลป์ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะชอบที่พนักงานทักทาย พูดคุยด้วย และจากการที่เล่าเหตุการณ์ประทับใจ เล่ายาวมากพูดไม่หยุด พูดเก่งมาก และจากการสังเกตมีบางครั้งคุณเพ็ญศิลป์กลับมาจากทุ่งนาก็มักจะแหวะมาคิมน้ำเย็น ๆ หน้าบ้าน พักเหนื่อย และนั่งพูดคุยกับแม่ค้าหน้าร้านและลูกค้า พักให้หายเหนื่อยแล้วค่อยเดินกลับบ้าน แสดงให้เห็นว่าเป็นคนชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย คุยเก่งเป็นอย่างมาก

กรณีศึกษาที่ 16 ชื่อ วันชัย เพศ ชาย อายุ 55 ปี อาชีพ รับจ้าง

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : ตั้งแต่เปิดร้าน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : มีสินค้าให้เลือกทุกอย่างทุกชนิด เจ้าของร้านดูแลเอาใจใส่เวลาไปซื้อสินค้า

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : จำพวกของใช้ต่างๆ

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : มีสินค้าทุกชนิดที่ต้องการ ราคาไม่แพง

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : เจ้าของร้านให้เราขายลูกชิ้นได้ฟรี ซึ่งดีมาก ๆ ทำให้เรามีรายได้ เราก็ช่วยเค้ายกของ เช่น ยกปึก ตักน้ำแข็ง บางครั้งก็ช่วยลงสินค้า บางครั้งเราไปธุระก็ฝากร้านให้พนักงานช่วยขายลูกชิ้นให้ หรือบางครั้งพนักงานพักเที่ยง เราก็ช่วยเค้ายขายส้มตำ เราก็เหมือนเกื้อกูลกัน พึ่งพาอาศัยกัน เราขายอยู่หน้าร้านเขา เราก็ช่วยเค้าดูลูกค้าหน้าร้านด้วย คือเราขายได้ปึกว่า เราก็ผูกพัน สนิทกัน ตอนเที่ยงก็กินข้าวด้วยกัน มีของกินก็แบ่งปันกัน กลายเป็นเหมือนญาติสนิทกันไปแล้ว

สิ่งที่ค้นพบ : คุณวันชัย มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เป็นคนชอบพูด ชอบคุย ชอบช่วยเหลือกัน ตอนเที่ยงก็มานั่งกินข้าวด้วยกัน เป็นคนชอบเข้าสังคม จากที่พูดกลายเป็นเหมือนญาติสนิทกันไปแล้ว แสดงให้เห็นถึงเป็นคนที่เข้ากับคนอื่นได้ง่าย จากการสังเกต คุณวันชัยเป็นคนอารมณ์ดี ตลก ชอบร้องเพลง และชอบร้องหมอลำอยู่หน้าร้านด้วยบางครั้งชอบสร้างเสียงหัวเราะ

กรณีศึกษาที่ 17 ชื่อ อพิเชษฐ์ เพศ ชาย อายุ 56 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : เป็นคนในหมู่บ้าน เปิดร้านก็รู้จัก ขายของไม่แพงก็เลยเป็นลูกค้าประจำ

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : บริการดี อยากรู้ได้อะไรเค้าก็จัดให้ สินค้าที่ขายก็เป็นสินค้าดี มีคุณภาพ

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ซื้อทุกอย่าง พวกของใช้ในบ้าน ตั้งแต่พวก ยากันยุงถึงอุปกรณ์ก่อสร้างต่างๆ

ถาม : สินค้าของร้านบุตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีคุณภาพ ซื้อไปแล้วไม่ผิดหวัง แล้วถ้าซื้อไปไม่ถูกใจหรือมีปัญหา ก็สามารถเปลี่ยนได้

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : ส่วนการบริการก็ดี ถ้าเราหาของไม่เจอ บอกเขา เขาก็รีบวิ่งมาหาให้ ทำแลอยู่ติดถนน ใหญ่มีต้นไม้ ร่มรื่นมีที่จอดรถ เย็นสบาย การจัดร้าน ชอบที่เป็นระเบียบ หาของง่าย

สิ่งที่ค้นพบ : คุณอพิเชษฐ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัต์ว์ลีทิส คือ หมี่ เพราะเป็นคนพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้า สินค้าต้องดี มีคุณภาพ คุ่มค่าคุ้มค่า และพูดถึงในเรื่องการจัดสินค้า ที่เป็นระเบียบ แสดงว่าเป็นคนมีระเบียบและพูดถึงทำเล ชอบที่บรรยากาศ มีต้นไม้ร่มรื่น เย็นสบาย แสดงถึงลักษณะของหมี่ที่มักจะชอบที่บรรยากาศ การตกแต่ง

กรณีศึกษาที่ 18 ชื่อ สายฝน เพศ หญิง อายุ 47 ปี อาชีพ รับจ้าง

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน

ถาม : ร้านบุตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : แ่ขายในราคาที่เหมาะสม ไม่เอากำไรมากเกินไป

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ประเภทที่ใช้ในครัวเรือนเครื่องใช้ประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน เครื่องปรุงอาหาร

ถาม : สินค้าของร้านบุตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : แตกต่างคือมีประเภทยี่ห้อที่เราใช้ เช่น ครีมบิวตี้ หรือพวกเบียร์ไฮนาเกน

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : ประทับใจ เวลาเราเข้ามาซื้อของ เจ้าของร้านก็ทักทาย จะถามว่าต้องการอะไรบ้าง ค่ะ เวลาโทรศัพท์มีปัญหา เช่น เล่นเน็ตไม่ได้ เติมแล้วเงินหาย ก็มาให้เจ้าของร้านช่วยดูให้ ไม่คิดเงิน_เห็นบางคนเปิดเครื่องไม่ติด มาลงทะเบียนซิม ก็มี ทำให้สะดวกดี แถมยังมีขายพวก อุปกรณ์โทรศัพท์ เช่นสายชาร์ต แบตเตอรี่ เมมเมอรี่การ์ด โทรศัพท์ก็มีด้วย

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสายฝน มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะชอบให้คนอื่นทักทาย ชอบพูดคุย ชอบมาขอความช่วยเหลืออยู่หลายครั้ง เป็นคนไม่ถือตนเข้ากับคนอื่นได้ง่ายและจากที่พูดว่า สินค้าแตกต่างเพราะมีไฮไลท์เด่น แสดงว่าเป็นชอบสังสรรค์ ชอบเข้าสังคม และจากการสังเกต คุณสายฝนก็มักจะมาซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อยู่บ่อยๆ และจะบอกว่ามีเพื่อนมาเยี่ยม มีการสังสรรค์กัน

กรณีศึกษาที่ 19 ชื่อประครอง เพศหญิง อายุ 57 ปี อาชีพ รับจ้าง

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน ชุมชนกัน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยสิคะ

ตอบ : บริการดี ของเยอะ

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : สินค้าที่ใช้ประจำบ้านซื้อทุกอย่าง เช่น กาแฟ ผงซักฟอก สบู่

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ ต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยสิคะ

ตอบ : ราคาที่ยุติธรรมดี ของก็หาง่าย

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : พุดจากกับลูกค้าดี ทักทาย สอบถามว่าอยากได้อะไร มีการยกสินค้าให้ เช่นมาซื้อปุ๋ย ก็ยกให้ และเวลาว่างงาน เราไปช่วยงาน เช่นงานบุญ งานศพหรือขึ้นบ้านใหม่ เราก็มาเช่าแก๊สก็สะดวก และอีกอย่างถ้ามีงานบุญงานอื่นๆ ก็สามารถมาเอาสินค้าไปใช้ในงานก่อนได้ พอเสร็จงานแล้วค่อยมาเคลียร์กัน เราไม่มีเงินสำรอง ทางร้านก็ให้เอาของไปก่อนได้ เราก็สบายใจ ได้ใจลูกค้ามากนะ นี่ก็แนะนำญาติๆ หลายงานแล้วนะ เขาก็ชอบกัน

สิ่งที่ค้นพบ : คุณประครอง มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะชอบที่พนักงานพุดจาดี ทักทาย สอบถาม แสดงว่าเป็นคนชอบพูดคุย เข้ากับคนอื่นได้ง่าย และที่พุดว่าเวลาว่างงาน เราไปช่วยงาน แสดงถึงการเป็นคนมีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชอบเข้าสังคม และคุณประครองบอกว่ามีการแนะนำญาติๆ ให้มาเช่าแก๊สด้วย แสดงว่าเป็นคนชอบพูดคุย ชอบแนะนำคนอื่น

กรณีศึกษาที่ 20 ชื่อ วิทยา เพศชาย อายุ 30 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : เป็นร้านประจำที่หมู่บ้าน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยสิคะ

ตอบ : เจ้าของร้านพูดเพราะ เรียกลูกค้าเก่ง มีการพูดทักทาย มีบริการให้เล่นเน็ตฟรี

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : เป็นสินค้าเบ็ดเตล็ดทั่วไป ของใช้ในครัวเรือน

ถาม : สินค้าของร้านบุตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าคุณภาพดี การจัดร้านเป็นระเบียบ ง่าย

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : เจ้าของร้านพูดเพราะ คือมีการพูดทักทายลูกค้า พูดคุยด้วย จะไปไหน ทำอะไร มีไวไฟฟรี ชอบเอาโน้ตบุ๊กมานั่งทำงานมีที่นั่งข้างนอกร้านให้นั่งด้วย

สิ่งที่ค้นพบ : คุณวิทยา มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิส คือ หนู เพราะชอบมานั่งทำงาน มานั่งเล่นไวไฟที่หน้าร้าน จากการสังเกต คุณวิทยา มักจะนั่งทำงาน นั่งโหลดเพลง พูดคุยทักทายคนอื่น ๆ ด้วย บางครั้งก็ซื้อเบียร์กระป๋องไปนั่งกินด้วย ซึ่งแต่ละครั้งก็นั่งเป็นชั่วโมงถึงหลายชั่วโมง

กรณีศึกษาที่ 21 ชื่อ พรรณฤดี เพศ หญิง อายุ ปี 46อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน

ถาม : ร้านบุตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : คนขายเป็นกันเอง มนุษย์สัมพันธ์ดี มีอะไรก็ค่อยพูดค่อยจา

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ของใช้ในบ้าน เช่น นมข้นกาแฟ โอวัลติน สบู่ ยาสีฟัน

ถาม : สินค้าของร้านบุตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ความแตกต่างที่แม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ดี ทักทาย เป็นกันเอง เลือกสินค้าได้สะดวกสบาย มีเครื่องถ่ายเอกสาร ทำให้สะดวกสบายมาก และมีแพ็คเกจด้วย ส่งเอกสารไปกรุงเทพได้ง่าย ใจ ไม่ต้องไปตลาด

สิ่งที่ค้นพบ : คุณพรรณฤดี มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิส คือ หนู เพราะจากที่พูดว่าแม่ค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นั่นก็แสดงว่าคุณพรรณฤดีก็เป็นคนชอบพูด ชอบคุย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเช่นกัน และจากการสังเกตหลังจากซื้อสินค้าและถูกสัมภาษณ์แล้ว คุณพรรณฤดีก็ยังไม่กลับบ้านแต่นั่งที่หน้าร้าน มีการพูดคุยกับแม่ค้าขายผักและลูกค้าที่ผ่านไปมาตั้งนาน ก่อนจะกลับนั้นแสดงถึงว่าคุณพรรณฤดีชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย

กรณีศึกษาที่ 22 ชื่อ นัฐวุฒิ เพศชาย อายุ 15 ปี อาชีพ นักเรียน

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรค่ะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้าน ก็เลยมาซื้อตลอด

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : เอาใจใส่ลูกค้า สินค้าดี สินค้าราคาถูก

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ

ตอบ : ขนมห่ม เติมเงินมือถือ น้ำอัดลม เบียร์

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : สินค้าดีกว่า มีความปลอดภัย มีแต่สินค้าใหม่ๆ ไม่มีสินค้าเก่า ค้างสต็อก การจัดการร้านเป็นแถวดีเป็นระเบียบ

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างค่ะ

ตอบ : เอาใจใส่ลูกค้า ถามหาอะไรก็จัดหาให้ทุกอย่าง หยิบให้ มีไวไฟเล่นฟรี นี่ผมก็มานั่งเล่นfacebook เป็นประจำ บางทีก็มาค้นคว้างาน

สิ่งที่ค้นพบ : คุณนัฐวุฒิ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสตีวี่ทิส คือ หมิ เป็นคนพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้า สินค้าต้องดี มีความปลอดภัย และชอบสิ่งที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย

กรณีศึกษาที่ 23 ชื่อ จินดา เพศ หญิง อายุ 61 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรค่ะ

ตอบ : อยู่บ้านเดียวกัน ร้านตั้งอยู่ติดถนน เดิน ผ่านไปผ่านมาก็เห็นง่าย

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : สินค้าไม่แพง บางอย่างถูกกว่าที่อื่น เช่นของใช้ในครัวเรือน พวกผงซักฟอก สบู่ ยา สีฟัน

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างค่ะ

ตอบ : ของใช้ในครัวเรือน

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิค่ะ

ตอบ : ต่างจากที่อื่นที่ราคา ไม่แพงเกินไป ไม่เอาเปรียบลูกค้า จัดร้านเป็นหมวดหมู่ หาสินค้าได้สะดวกง่าย ไม่ได้ยุ่งยากในการซื้อ เพราะเป็นหมวดหมู่

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างค่ะ

ตอบ : ประทับใจที่เวลาแม่ค้าพูดเพราะ สอบถามว่าต้องการอะไร วันนี้อะไรก็ได้ อะไร มีสินค้ามาใหม่ นะ มีแนะนำว่า อันนี้ดีกว่าอันนี้เพราะอะไร มาซื้อบ่อยแม่ค้าก็จำได้ว่าเราชอบซื้อ อะไร

สิ่งที่ค้นพบ : คุณจินดา มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่เท้า คือ หมู เพราะชอบ อะไรที่เป็นหมวดหมู มีระเบียบ ไม่ชอบเอาเปรียบคนอื่น และบอกว่าสินค้าบางอย่างถูกกว่าที่อื่น แสดงว่าเป็นคนมีวินัยในการใช้จ่าย ซื้อสินค้าที่ต้องคุ้มค่างู้นราคา

กรณีศึกษาที่ 24 ชื่อ เข้มทอง เพศ หญิง อายุ 55 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุญตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในหมู่บ้าน

ถาม : ร้านบุญตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้ามีมากมายหลายอย่าง อยากได้อะไรก็มี ก็เลยเป็นสิ่งที่อยากเข้ามาซื้อ เราไม่ต้องไปตลาด ไม่ต้องไปไกล ร้านตั้งอยู่ในหมู่บ้านก็มีความสะดวกสบาย

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ของใช้ในครัวเรือน เช่น สบู่ ยาสีฟัน เครื่องปรุง และพวกปุ๋ย ยา อุปกรณ์ การเกษตร

ถาม : สินค้าของร้านบุญตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : อย่างเวลาเทียบราคาสินค้ากับที่ตลาด ที่ตลาดจะแพงกว่าที่ร้านเรา บางอย่างแพง กว่ามาก ราคาถูกกว่าตลาด

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุญตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : หน้าร้านกว้างขวาง สินค้ามีหลากหลายทั้ง ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าทางการเกษตร และเจ้าของร้านยังเปิดโอกาสให้ เรามาขายสินค้าที่หน้าร้านได้ฟรี ตอนนี้ก็ขายพวกผักสด ของกิน และน้ำปั่น เราใช้ไฟฟ้าของที่ร้านเลยต้องจ่าย วันละ 20 บาท ซึ่งก็ถือว่าคุ้มค่างมากเราก็มีรายได้เสริมทุกวัน เราก็มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นการตอบแทน เพราะมาขายอย่างนี้เราก็อยู่กันเหมือนญาติพี่น้อง มีอะไรก็ช่วยเหลือแบ่งปันกัน ถือว่าดีมาก

สิ่งที่ค้นพบ : คุณเข้มทอง มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่เท้า คือ หมู จากการที่ คุณเข้มทองเป็นแม่ค้า มาขายผักที่หน้าร้าน ช่างที่นั่งที่จัดให้ลูกค้า การขายต้องมีการพูดคุย ทักทาย และที่นั่งหน้าร้านก็มักจะมียูกค้าแวะมานั่งด้วยตลอดและจากการสังเกตเวลาลูกค้ามานั่งคุยด้วยก็ไม่

มีอาการหงุดหงิดแต่อย่างใด กลับชอบ และนั่งคุยกันได้ แบบไม่มีเบื่อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่ชอบเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น และจากการสัมภาษณ์ยังเป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่นอีกด้วย

กรณีศึกษาที่ 25 ชื่อ สมพร เพศ หญิง อายุ 48 ปี อาชีพ แม่บ้าน

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : คนในพื้นที่ หมู่บ้านข้างๆ กัน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : เป็นกันเอง มีสินค้าหลากหลายให้เลือก

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : พวกของใช้ในครัวเรือน

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าบางอย่างถูกกว่าร้านอื่น บางอย่างก็ถูกกว่า บาท และชอบอัธยาศัยของ 2-1 เจ้าของร้าน เป็นกันเองทำให้เรารู้สึกสนิทใจในการเลือกซื้อของ พูดคุยกันได้ สินค้ามีหลากหลายถามหาอะไรก็ มีการคิดราคาสินค้า ทำให้สามารถคำนวณการซื้อได้ ไม่ต้องคอยถามราคา สินค้าก็หยิบจับง่าย มองไปก็รู้ว่าอยู่ตรงไหน ถ้าหาไม่เจอก็ถามแม่ค้าได้ ไม่หน้าบึ้ง และก็บอกว่าสินค้าอยู่ตรงไหน บางครั้งก็หยิบให้ ก็เลยประทับใจ

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสมพร มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัทธิ์ทิส คือหมี ถึงแม้จากการพูดคุยคุณสมพรจะเป็นคนพูดเก่งมาก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่สิ่งที่เด่นชัดกว่าคือ คุณสมพรเป็นคนทีละเอียด รอบคอบ มีความพิถีพิถันในการเลือกซื้อเป็นอย่างมาก เป็นคนที่ประหยัด ชอบที่จะซื้อสินค้าที่มีราคาดีไว้ จะได้คำนวณราคาถูก และต้องซื้อของที่คุ้มค่าคุ้มราคา ซึ่งตรงตามลักษณะของหมี

กรณีศึกษาที่ 26 ชื่อ ชนัยพงษ์ เพศ ชาย อายุ ปี อาชีพ นักเรียน 17

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ใกล้บ้าน อยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : มีไวไฟเล่นฟรี อยู่ใกล้บ้าน

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : น้ำอัดลม ขนมน

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ต่างกันเช่น สินค้าจำพวกขนม ที่นี้จะมีหลากหลาย ซึ่งบางอย่างร้านอื่นไม่มี

สิ่งที่ค้นพบ : คุณชนัยพงษ์ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ อินทรีย์ จากการที่บอกว่ามีขนมที่หลากหลายที่ร้านอื่นไม่มี แสดงว่าเป็นคนชอบลองสิ่งใหม่ๆ ไม่ชอบอะไรเดิมๆ และจากการสังเกตที่พบว่าน้องชนัยพงษ์ จะชอบกินขนมมาก และถ้ามีสินค้ามาใหม่ๆ ก็มักจะซื้อก่อนทุกครั้ง

กรณีศึกษาที่ 27 ชื่อ อุไรวรรณ เพศ หญิง อายุ 17 ปี อาชีพ นักเรียน

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : เป็นทางผ่าน และเพื่อนแนะนำว่ามีสินค้าหลากหลาย มีทั้งของใช้จำเป็นและของใช้ส่วนตัวเยอะ

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : มีของใช้ทุกอย่าง เช่น ของใช้ส่วนตัว ยารักษาโรค

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ส่วนมากจะซื้อของใช้ส่วนตัว

ถาม : สินค้าของร้านบูตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : บางอย่างก็ราคาถูกกว่า และของมีคุณภาพ

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : มีไวไฟฟรี เจ้าของร้านพูดจาดี พูดเพราะ สิ่งของที่เราต้องการมีทุกอย่าง ไม่ขาด

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสมทรง มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู เพราะจากที่บอกว่ารู้จักเพราะเพื่อนแนะนำ แสดงว่าเป็นคนที่ชอบพูดคุย เข้าสังคม เชื่อเพราะเพื่อนบอก เพื่อนแนะนำ ส่วนที่บอกว่ามีไวไฟฟรี ก็แสดงว่ามีมานั่งเล่น โซเชียลที่หน้าร้าน และจากที่สังเกตส่วนมากเด็กนักเรียนก็มักจะมาเล่นแซท เฟสบุคและไลน์เป็นส่วนใหญ่ นั่นก็แสดงว่าชอบเข้ากลุ่ม ชอบมีสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของหนู

กรณีศึกษาที่ 28 ชื่อ อนงค์ เพศหญิง อายุ 54 ปี อาชีพ รับจ้าง

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่หน้าปากซอยบ้าน

ถาม : ร้านบูตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ราคาบางอย่างถูก อยู่ใกล้บ้านสะดวกสบาย ราคาดีพอๆ กับที่เราไปซื้อตามบิ๊กซี โลตัส หรือห้างใหญ่ๆ บางทีที่นี่ก็ถูกกว่า เราไม่ต้องเสียค่ารถไป

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ซื้อของใช้ในครัวเรือนทุกอย่าง ตั้งแต่แชมพู น้ำปลา น้ำตาล

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : บางอย่างราคาถูกกว่าที่อื่น แต่ร้านอื่นที่ถูกเหมือนกันก็มี แต่บางทีเราประทับใจ ที่อื่นก็เข้านะ แต่ชอบเข้าที่นี่ มันเร็ว เรื่องการคิดเงิน เร็วกว่าที่อื่น บางทีเราไปซื้อของที่อื่นซื้อของชิ้นเดียว แต่รอคิดเงิน นานที เราก็ก็นอยากไป คือเขาบริการช้า บ30วงที่เราต้องการความเร็วเรารีบ แต่เค้าคิดเงินเราช้า บางทีเขาไม่สนใจลูกค้า นั่งเล่นโทรศัพท์ เราก็ก็นอยากไป เราเลยไม่ชอบ

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบูตัสอย่างไรบ้างคะ

ตอบ : ความเป็นกันเอง เวลาเราว่าเค้า เค้าก็ไม่โกรธ อยากรู้จะได้อะไรก็ตะโกนมาบอก หาอะไรไม่เจอก็ให้พนักงานหาให้ได้ หยิบมาให้ได้เลย มีความรวดเร็ว ถ้าไปร้านอื่นเราต้องหาสินค้าเอง ถึงเค้าจะบอกเค้าก็ให้เราไปหาเอง ไม่มีหยิบให้ บางทีเราต้องการความรวดเร็ว ไม่ลงจากรถก็สั่งของได้เลย พนักงานก็หยิบให้ได้หมด เอาไปส่งให้ถึงที่รถเลย ค่วนก็คือค่วน ถ้าไปร้านอื่นไม่มีทางที่จะบริการอย่างนี้ ขนาดร้านอื่น

เราบอกเค้าว่าค่วนๆเค้ายังก้มหน้าเล่นโทรศัพท์เฉยเลย เราก็ก็นอยากไป แกรมเค้ายังหน้าบูดด้วย ส่วนร้านนี้ รวดเร็วทันใจ บริการดี อยากรู้จะได้อะไรก็ได้ และสินค้าทันสมัย เช่น เครื่องสำอางร้านนี้จะมีรุ่นใหม่มาก่อนร้านอื่นเสมอ อีกอย่างถ้าเรามาถามว่ามีสินค้าการเกษตรตัวนี้ไหม ถ้าไม่มีก็สั่งไว้ได้ ฟรุ้งนี้มารับได้ไหม ก็ดี ทันใจดี ก็เลยประทับใจ

สิ่งที่ค้นพบ : คุณอนงค์ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัทธิศาสตร์ คือ กระตือรือร้น เพราะชอบอะไรที่เร็วๆชอบให้คิดเงินเร็วๆ หยิบสินค้าให้ บางทีรีบก็ให้เอาไปส่งถึงรถ ค่วนก็คือค่วน แสดงว่าเป็นคนให้ความสำคัญเรื่องความเร็วของบริการมากกว่าเรื่องราคาและบรรยากาศ และไม่ใส่ใจกับรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ มากนัก และจากการสังเกตและจากการคุ้นเคยกับคุณอนงค์จะเป็นคนลักษณะทะมัดทะแมง เป็นคนตรง มีความน่าเกรงขาม ซึ่งเป็นลักษณะของกระตือรือร้น

กรณีศึกษาที่ 29 ชื่อ ชาตรี เพศ หญิง อายุ 42 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบูตัสได้อย่างไรคะ

ตอบ : เป็นทางผ่าน อยู่ใกล้บ้าน

ถาม : ร้านบูตัสมีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : มีของที่ถูใจ คือแบบมีของราคาถูกเลยแะมาซื้อ

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : พวกนมเด็ก ผงซักฟอก แป้ง พวกของใช้ส่วนตัว

ถาม : สินค้าของร้านบูตัส แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : สินค้าราคาถูก แต่ไม่ได้เซ็คว่าถูกกว่าที่อื่นที่บาท เพราะเวลามาซื้อของบางที่ก็ซื้อขึ้นใหญ่ๆ ไว้ใช้ นานๆ กว่าจะหมดนาน หมดแล้วค่อยมาซื้อใหม่

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : เวลาสิ้นปี ก็มีของแจก ได้พวกเสื้อ พวกของใช้เช่น ผงซักฟอมน้ำยาล้างจาน ส่วนการบริการอย่างอื่นถ้าซื้อของผิด ก็สามารถนำมาคืนหรือเปลี่ยนสินค้าได้ ส่วนแม่ค้าก็มีการซักถามลูกค้า อยากรู้จะได้อะไร แล้วก็ทำให้ หยิบให้ มีการทักทายลูกค้า พูดคุย เป็นกันเอง มาที่ไรก็อยู่นาน/ตลอด เพราะชอบคุยกับแม่ค้า

สิ่งที่ค้นพบ : คุณชาตรี มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดตัวสี่ทิศ คือ หนู ก็จะชอบของแจก และพูดว่ามาที่ไรก็อยู่นานตลอด เพราะชอบคุยกับแม่ค้า แสดงให้เห็นว่าคุณชาตรีเป็นชอบพูดคุย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และจากการสังเกตคุณชาตรีเป็นคนพูดเก่งมาก เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าถึงง่าย และเป็นคนใจดี

กรณีศึกษาที่ 30 ชื่อ ดำรง เพศ ชาย อายุ 64 ปี อาชีพ ทำนา

ถาม : ท่านรู้จักร้านบุตส์ได้อย่างไรคะ

ตอบ : อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง แต่คนละหมู่บ้าน แต่ก่อนมาซื้อร้านข้าง ๆ แต่พอเห็นร้านบุตส์เปิดใหม่ ก็เลยมาซื้อ

ถาม : ร้านบุตส์มีอะไรดี ทำไมท่านถึงชอบมาซื้อ ช่วยอธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ราคาของถูก บางตัวก็ถูกเยอะ เช่น ยากุมหญ้า ราคาถูก พวกนมเด็ก ผงซักฟอ และสินค้าเบ็ดเตล็ด

ถาม : สินค้าอะไรที่ท่านชอบซื้อเป็นประจำบ้างคะ

ตอบ : ที่จริงก็ซื้อหลายประเภท เช่น นมเด็ก ตะปูผงซักฟอ ยาฆ่าแมลง เพราะเราทำการเกษตร ปลูกพริก ปลูกมะเขือ พวกอุปกรณ์การเกษตร

ถาม : สินค้าของร้านบุตส์ แตกต่างจากซื้อที่อื่นอย่างไร อธิบายหน่อยซิคะ

ตอบ : ต่างตรงราคาถูก ต่างจากร้านอื่นที่คิดแพง คนก็นิยม ถึงแม้จะถูกกว่าแค่ 1 บาท

ถาม : ท่านประทับใจในการบริการของร้านบุตส์อย่างไรบ้างคะ

ตอบ : ประทับใจคือ เข้ามามีสินค้าหลากหลายชนิด สามารถเลือกเองได้ มีครบทุกอย่าง อยากรู้จะได้อะไรก็ได้ ไม่ต้องไปร้านอื่น มาร้านเดียวได้ครบทุกอย่าง ไม่ต้องเสียเวลา การบริการประทับใจ

1) อยากรู้จะได้อะไร พนักงานก็จัดหาให้ เช่นอยากรู้ท่อพีวีซี พนักงานก็จัดให้ ขึ้นของให้จัดการผูก มัดให้เรียบร้อย ทำให้สบาย สะดวก รวดเร็ว มีพนักงานคอยบริการให้ตลอด

2) เจ้าของร้านก็ยิ้มแย้มแจ่มใสดี นิสัยดี คือมีการทักทายลูกค้า ชักถามว่าอยากได้อะไร อย่างอาร์ทก็ถามตลอด ว่าอยากได้อะไร ต้องการอะไร มียาคุมหญ้าตัวไหนดี ๆ มากับอก แนะนำลูกค้า แนะนำสินค้า คนก็นิยม แล้วพอก็ไปบอกต่อบอกเพื่อนเกษตรด้วยกัน คำก็ตามมาซื้อ เช่น ยามันนี่โปร ตัวนี้คินะคุมหญ้าได้หลายอย่าง มีแนะนำการใช้ยาด้วย เอาไปใช้แล้วดี คุมค่า ได้ผลดี ก็กลับมาซื้อซ้ำ และพอใช้ดีเลยบอกต่อ เป็นแบบปากต่อปาก ก็กระจายอย่างรวดเร็ว

สิ่งที่ค้นพบ : คุณสำรวจ มีลักษณะนิสัยที่โดดเด่น ตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ คือ หนู คือเป็นคนคุยเก่ง มีการพูดคุย สอบถามกะพนักงาน ชอบให้พนักงานแนะนำสินค้า ชอบคุยกันแลกเปลี่ยนความรู้กัน สินค้าตัวไหนดี คุณสำรวจก็มีการนำไปบอกต่อกับคนอื่น ๆ อีกด้วย แสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่ชอบคุย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการแนะนำหรือบอกต่อ และจากการค้นพบลักษณะที่โดดเด่นของลูกค้าจำนวน 30 คน แยกออกเป็น 4 ประเภทตามแนวคิดสัตว์สี่ทิศ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ประเภท	ลักษณะที่โดดเด่น	ความถี่
หนู (19 คน)	มีการทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	15 คน
	บริการดี เอาใจใส่หยาบของให้	11 คน
	มีของแจก / ของสมนาคุณ	6 คน
	มีการแนะนำ อธิบายรายละเอียดสินค้า	5 คน
หมี (7 คน)	สินค้าเป็นระเบียบ	7 คน
	สินค้านี้อุดมภาพ	4 คน
	ราคาถูก / คุมค่าคุมราคา	4 คน
	สินค้าครบครัน ไม่เสียเวลา	3 คน
กระทิง (3 คน)	สะดวก / รวดเร็ว	3 คน
	สั่งสินค้าได้	2 คน
	ส่งสินค้าถึงบ้าน	1 คน
อินทรี (1 คน)	สินค้าแปลกใหม่	1 คน

ภาคผนวก ข

ความถี่ที่เกิดจากประสบการณ์และความประทับใจจากความคิดเห็นของลูกค้า

จากการสัมภาษณ์ลูกค้า จำนวน 30 คน เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีหรือความประทับใจที่เกิดขึ้นระหว่างมาใช้บริการที่ร้านบูตส์เอ็กเพรส สามารถสรุปออกมาได้ 24 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. มีอรรถยาศัยดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส | 13. ราคาเหมาะสม/คุ้มราคา |
| 2. มีของแถม ของสมนาคุณ | 14. สินค้าไม่ขาดสต็อก |
| 3. สินค้าราคาถูก | 15. พูดยาดี พูดยเพราะ สุภาพ |
| 4. สินค้า/บริการที่หลากหลาย | 16. สามารถสั่งสินค้าได้ |
| 5. แนะนำสินค้า / บริการ | 17. มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน |
| 6. ซื่อสัตย์/ จริงใจ | 18. สินค้าตรงตามความต้องการ |
| 7. เอาใจใส่ หยิบของ / ยกของให้ | 19. มีการลดราคาให้ |
| 8. สะดวก / รวดเร็ว | 20. มีไวไฟไว้บริการฟรี |
| 9. สามารถค้างชำระ / คิดเงินได้ | 21. มีอินเตอร์เน็ต+เครื่องพรีนเตอร์ |
| 10. สินค้าเป็นหมวดหมู่ ง่าย | 22. ใจดี มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ |
| 11. สินค้ามีคุณภาพ | 23. จำลูกค้า และความต้องการได้ |
| 12. คืน / เปลี่ยนสินค้าได้ | 24. มีการคิดราคาสินค้า |

สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ลูกค้า สามารถจัดทำเป็นข้อมูลความถี่จากประสบการณ์ที่ดีหรือความประทับใจที่เกิดขึ้นระหว่างมาใช้บริการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของลูกค้าที่มีความคิดเห็นแต่ละข้อตรงกันตั้งแต่ 6 คนขึ้นไปหรือ 20 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นตรงกันน้อยกว่า 2 คนลงมา หรือ 6.67 เปอร์เซ็นต์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ซึ่งสรุปเป็นดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 4)

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือข้อที่ 1 3 4 7 8 10 11 15 และข้อที่ 18
 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น คือข้อที่ 16 17 19 23 และข้อที่ 24

ตารางที่ 4 ความถี่ของปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น

คนที่	ประสบการณ์ที่ดีหรือความประทับใจของลูกค้า																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	✓	✓	✓	✓																				
2		✓	✓		✓	✓	✓																	
3	✓		✓	✓			✓	✓	✓															
4	✓		✓		✓		✓	✓		✓														
5	✓			✓		✓		✓		✓	✓	✓												
6	✓		✓			✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓									
7		✓	✓	✓			✓																	
8			✓	✓				✓									✓							
9	✓	✓	✓				✓	✓					✓		✓									
10			✓	✓	✓			✓					✓		✓									
11	✓		✓				✓	✓		✓					✓		✓	✓						
12	✓			✓			✓								✓			✓						
13	✓		✓	✓		✓	✓								✓				✓					
14	✓		✓	✓				✓		✓	✓	✓								✓	✓			
15	✓		✓				✓			✓					✓								✓	
16			✓	✓																		✓		
17			✓				✓			✓	✓	✓	✓											
18	✓			✓			✓					✓											✓	
19				✓			✓		✓				✓		✓									
20	✓									✓	✓				✓					✓	✓			
21	✓			✓				✓							✓									
22			✓				✓			✓	✓									✓	✓			
23	✓		✓		✓	✓		✓		✓					✓								✓	
24			✓	✓				✓														✓		
25	✓		✓	✓						✓					✓									✓
26				✓														✓		✓				
27			✓	✓							✓			✓	✓			✓		✓				
28	✓		✓				✓	✓							✓									
29	✓	✓	✓				✓					✓			✓			✓						
30	✓		✓	✓	✓		✓	✓							✓			✓						
รวม	19	5	23	18	5	5	17	14	2	10	7	5	5	2	16	1	1	6	1	5	3	4	1	1

ภาคผนวก ก

ภาพการดำเนินงานโครงการเพื่อการแนวทางเพื่อเพิ่มยอดขายของร้านบูตส์เอ็กเพรส



ภาพที่ 5 บริเวณหน้าร้านนุดัสเอ็กเพลส



ภาพที่ 6 การดำเนินโครงการดูแล แคร่เหมือนญาติ



ภาพที่ 7 การดำเนินโครงการ 1 นาทีมีสาระ



ภาพที่ 8 การดำเนินโครงการกินข้าวเล่าเรื่อง



ภาพที่ 9 ดำเนินการโครงการใจแลกใจ จึงเข้าใจ