

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบธุรกิจจึงจำเป็นต้องสร้างความแปลกใหม่ และแตกต่างไปจากธุรกิจในรูปแบบเดิมๆ เพราะผู้คนในปัจจุบันต้องการทางเลือกใหม่ๆ ในการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเพื่อรองรับกับผู้คนในสังคมปัจจุบันที่ต้องการสิ่งแปลกใหม่เข้ามาในชีวิต จากแนวคิดซึ่งอยากจะทำให้ธุรกิจที่จะเกิดขึ้นมีความแตกต่างจากธุรกิจแบบเดิมๆ ทางผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดการสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมาในจังหวัดขอนแก่น คือ ธุรกิจ “บอร์ดเกมคาเฟ่”

ในสังคมยุคปัจจุบันนั้นเราได้อยู่ในยุคสมัยที่เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ๆ นั้นจดจ่ออยู่กับหน้าจอ การใช้คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเกิดจากการเสพติดโลกแห่งสังคมออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ค รวมไปถึงจนถึงเกมออนไลน์ต่างๆ การที่เด็กและเยาวชนเหล่านั้นไม่สามารถถอนตัวออกจากสิ่งที่เรียกว่า “หน้าจอ” ได้ เพราะอาจไม่มีแรงดึงดูดจากภายนอกมากพอที่จะทำให้เด็กและเยาวชนเหล่านั้นหันมาสนใจสิ่งอื่นนอกจากโลกออนไลน์ จนอาจทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมาได้ในอนาคต หากสังคมในอนาคตยังเป็นเช่นนี้ต่อไป จะทำให้สังคมในอนาคตตกอยู่ในสภาวะที่เรียกว่า สังคมก้มหน้า ผู้คนอาจพูดคุยกับคนรอบข้างน้อยลง มีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบๆ ตัวน้อยลง จนทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้คนในสังคม เพราะเหตุนี้จึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่ทำให้ผู้คนหันมาคุยกันมากขึ้น มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือผู้คนรอบข้างมากขึ้น และด้วยการที่มีความคิดว่าทุกๆ คนนั้นมีความเป็นเด็กอยู่ในตัว เมื่อตอนที่เรายังเป็นเด็ก เราชอบการพูดคุย การเล่นเกมสนุกๆ ต่างๆ การที่ได้หยอกล้อกับเพื่อนคนอื่นๆ การที่จะปลุกเด็กคนนั้นที่อยู่ในตัวของทุกๆ คนนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยที่ทำให้ทุกๆ สนุกสนานและเข้าถึงอารมณ์นั้นได้จริงๆ และสิ่งที่ทำได้ง่ายที่สุด ก็คงจะเป็นการที่ชวนทุกๆ คนมาลองเล่น “บอร์ดเกม”

บอร์ดเกม หรือ เกมกระดานนั้น มีต้นกำเนิดมานานเป็นศตวรรษ ก่อนที่จะมีเกมออนไลน์ต่างๆ เกิดขึ้นมาอย่างที่เราเห็นได้ในยุคปัจจุบัน บอร์ดเกมนั้นมีวิธีการเล่นที่หลากหลาย และสามารถนำบอร์ดเกมมาเป็นเครื่องมือทำให้ผู้คนปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้เล่นที่อยู่ตรงหน้าได้ และด้วยการที่ตัวบอร์ดเกมนั้นมีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้การเล่นบอร์ดเกมนั้นไม่น่าเบื่อ มีความหลากหลาย

และที่สำคัญบอร์ดเกมยังมีประโยชน์ที่ซ่อนอยู่นอกเหนือจากความสุขที่ได้รับในการเล่นเกมนั้นคือการช่วยในการฝึกทักษะในหลายๆ ด้านของมนุษย์ ทั้งในด้านการสร้างความสัมพันธ์

ระหว่างผู้เล่น คนรู้จัก หรือแม้กระทั่งคนที่ไม่เคยรู้จัก สร้างทักษะการวางแผน การบริหารจัดการ ฝึกการใช้ความคิด จิตวิทยา ฯ

ซึ่งทำให้คนที่เคยได้มาสัมผัสกับบอร์ดเกมส่วนใหญ่นั้นก็อยากจะกลับมาเล่นอีกครั้ง

จิตติพล (2558) ได้กล่าวว่าในปัจจุบัน ได้มีร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เกิดขึ้นมากกว่า 30 แห่งทั่วประเทศไทยในช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา

เรียกได้ว่าเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

จากการที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับร้านบอร์ดเกมคาเฟ่แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นธุรกิจร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่ต่อยอดมาจากการทำธุรกิจร้านกาแฟ คือร้าน ลานละเล่นบอร์ดเกมแอนด์คาเฟ่ ซึ่งเป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่แห่งแรกๆในประเทศไทย

ร้านลานละเล่น บอร์ดเกมแอนด์คาเฟ่

เกิดขึ้นโดยความชอบส่วนตัวของเจ้าของกิจการซึ่งเป็นผู้ที่ชอบการเล่นบอร์ดเกม และได้เปิดร้านกาแฟโดยนำบอร์ดเกมไปวางไว้ตามโต๊ะ

โดยเน้นเกมประเภทที่ใช้การทำความเข้าใจง่าย

หลังจากนั้นก็มียุคค้าที่กลับมาใช้บริการที่ร้านกาแฟซ้ำอีก

จากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าก็สรุปได้ว่า ลูกค้าที่กลับมาเกิดจากการเล่นบอร์ดเกมและชื่นชอบ จึงกลับมาใช้บริการซ้ำ เลยทำให้เจ้าของกิจการเกิดแนวคิดที่จะนำบอร์ดเกมมาเป็นจุดขาย จนเกิดร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ขึ้น จากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษาจึงได้แนวคิด และเล็งเห็นโอกาสที่จะทำให้อธุรกิจนี้สามารถเติบโตและต่อยอดได้ในอนาคต

สำหรับธุรกิจร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ นั้น

ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 เป็นธุรกิจในด้านบริการ

ซึ่งมีบริการให้เช่าเล่นบอร์ดเกมโดยมีระบบคิดค่าบริการตามเวลา หรือแบบเหมาทั้งวัน

และจัดจำหน่ายบอร์ดเกมประเภทต่างๆ โดย ณ ปัจจุบัน ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เพียงเจ้าเดียวในจังหวัดขอนแก่น

และเพื่อต้องการที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงยั่งยืน

ผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจประเภทนี้

และรองรับกับความต้องการของตลาดในอนาคต ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

และค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มผู้ที่สนใจ และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดจากประสบการณ์เชิงบวกที่จะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม

กับการพัฒนาธุรกิจบอร์ดเกม

Gordon (1996) ได้ให้แนวคิดที่ว่า IKIGAI

เป็นการค้นหาเหตุผลของการมีชีวิตอยู่หรือสิ่งที่เราอยากทำอยู่ในทุกๆ วัน

และอยากทำไปจนตลอดชีวิต สอดคล้องกับการที่ผู้จัดทำการศึกษาอิสระ

เรื่องการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ กรณีศึกษา ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ ในครั้งนี้ได้ใช้หลัก IKIGAI

เข้ามาช่วยกำหนดแนวทางของการทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้ โดยนำเอาหลัก IKIGAI มาค้นหาเป้าหมายของผู้ศึกษาและเป้าหมายของการทำธุรกิจบอร์ดเกมคาเฟ่ในครั้งนี้ซึ่ง IKIGAI มีหลักอยู่ 4 ประการ คือ

(1) Passion หรือสิ่งที่เราหลงใหล และสิ่งที่เราทำได้ดีที่สุด
ซึ่งสำหรับผู้ศึกษาก็คือ บอร์ดเกม

ซึ่งบอร์ดเกมเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการทำการศึกษาวิจัยการศึกษาอิสระในครั้งนี้

(2) Mission หรือสิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกใบนี้ และสิ่งที่เรารักและหลงใหล
ซึ่งผู้ศึกษาอยากจะทำบอร์ดเกมไปแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในสังคมที่กำลังเกิดขึ้น
เพื่อที่จะแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า“เกม”ไม่ได้มีแต่ผลเสียเสมอไป

(3) Profession หรือสิ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเรา
และเป็นสิ่งที่เราทำได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นที่มาของความคิดริเริ่มที่จะทำธุรกิจบอร์ดเกม

(4) Vocation หรือสิ่งที่โลกกำลังต้องการ
และเป็นสิ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเราได้ด้วย

ซึ่งเราต้องหาจุดสมดุลทั้ง 4 ข้อดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อค้นหา IKIGAI ของเราเอง
ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นปัจจัยทั้งหมด

ที่ทำให้ทางผู้ศึกษามีความคิดริเริ่มที่อยากจะประกอบธุรกิจบอร์ดเกม

และเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้ารายใหม่ๆที่เข้ามาใช้บริการได้ดีขึ้น และยังต้องรักษากฎเกณฑ์ลูกค้าเก่าไว้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงจะใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก มาใช้ในการศึกษา และวิเคราะห์หาข้อมูล

เพื่อนำผลที่ได้มาปรับให้กับธุรกิจต่อไป เพื่อความยั่งยืนและเติบโตของธุรกิจ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้าน

ขอนแก่นบอร์ดเกมโซโซตี้ และกลุ่มผู้ที่มีความสนใจในเรื่องของบอร์ดเกม

2.2 เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ด้านเนื้อหา การศึกษาอิสระในครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) ทฤษฎีสุนทรียสาธก หรือ สุนทรียปรัชญา (Appreciative Inquiry: AI)
- (2) การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทั่วไป (PEST Analysis)
- (3) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM)
- (4) การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)
- (5) IKIGAI
- (6) แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix: 7Ps)
- (7) แนวคิดการเรียนรู้ผ่านเกม (Gamification)
- (8) การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)
- (9) โมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas)

3.2 ด้านกลุ่มตัวอย่าง

(1) กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 14 คน

(2) กลุ่มผู้ที่มีความสนใจในเรื่องของบอร์ดเกม จำนวน 1 คน

3.3 ด้านสถานที่ดำเนินกิจการ

ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3.4 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน พ.ศ.2559 ถึง วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2559

รวมระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้

4.1 ได้รับข้อมูลจากประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าหลายๆกลุ่ม และนำไปใช้ในการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจได้

4.2 นำข้อมูลจากประสบการณ์เชิงบวกที่ได้จากการศึกษา มาต่อยอดและนำไปสู่การคิดค้นโครงการในการทำธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าในหลายๆรูปแบบได้

4.3 นำข้อมูลที่ได้รับ มาใช้เพื่อทำให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักในวงกว้าง และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

4.4 นำข้อมูลและประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน เพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ ต่อไป

4.5 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มากำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน

5. คำนิยามศัพท์

สุนทรียสาธก หมายถึง กระบวนการศึกษาค้นหาพร้อมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กร หรือของโลก ที่อยู่รอบตัวของเรา

บอร์ดเกม หมายถึง เกมที่ต้องใช้ชิ้นส่วนหรือตัวหมากวางไว้บนพื้นที่เล่น เคลื่อนที่หรือหยิบออกจากพื้นที่เล่น พื้นที่เล่นเปรียบได้กับ "กระดาน"

ซึ่งจะมีผิวหน้าหรือรูปภาพเฉพาะสำหรับเกมนั้นๆ เกมกระดานมีหลายประเภทและหลายรูปแบบ มีตั้งแต่เกมที่มีกติกาที่ง่าย ไปจนถึงเกมที่มีความซับซ้อน มีกติกามากมาย ต้องใช้แผนการหรือยุทธวิธีเข้าช่วยบรรลุจุดประสงค์ของการเล่นเกม

บอร์ดเกมคาเฟ่ หมายถึง ธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งให้บริการในการนำบอร์ดเกมมาให้ผู้เล่นได้ลองเล่นเพื่อการค้า และยังมีอาหารและเครื่องดื่มบริการ

ไปจนถึงการขายบอร์ดเกมเพื่อให้ลูกค้าซื้อนำกลับไปเล่นที่บ้านได้

IKIGAI หมายถึง เหตุผลของการมีชีวิตอยู่หรือสิ่งที่ทำให้เราอยากตื่นขึ้นมาในทุกๆ เช้า มีต้นกำเนิดมาจาก เกาะโอกินาวะ คนญี่ปุ่นเชื่อว่าทุกคนมี IKIGAI เป็นของตัวเอง ผู้ที่ค้นพบจะเจอความหมายและคุณค่าของชีวิต ทำให้มีความสุขกับทุกนาทีที่มีชีวิตอยู่มากขึ้น และยิ่งค้นพบว่าเรามี IKIGAI ทำให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า อารมณ์ดี และอายุยืนกว่าอีกด้วย IKIGAI มีความใกล้เคียงกับเป้าหมายชีวิต แต่แตกต่างกันตรงที่ IKIGAI ไม่มีวันสิ้นสุด

อาจจะเป็นสิ่งทำอยู่ในทุกๆ วัน หรือสิ่งที่อยากทำไปตลอดชีวิต ไม่ใช่แค่สิ่งที่ฝันถึง
แต่เป็นสิ่งที่ได้ลงมือทำและคนอื่นเห็นผลของมัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์
กรณีศึกษา ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative inquiry
: AI) เป็นทฤษฎีหลักในการศึกษา

ซึ่งได้ใช้การพูดคุยและดึงประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านบอร์ดเกมคาเฟ่
และอีกจากการได้จากการพูดคุยกับบุคคลที่สนใจในเรื่องของบอร์ดเกม

และจะมีการใช้ทฤษฎีประกอบการศึกษาและวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
ได้แก่ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไป ประกอบกับการวิเคราะห์ soared (Soar Analysis)

เพื่อหาสิ่งที่ดีที่สุดของร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ (Strength)

และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่เป็นประโยชน์ เพื่อสร้างโอกาสการเป็นผู้นำในธุรกิจประเภทนี้

(Opportunity) จากนั้นวาดภาพอนาคตของธุรกิจและค้นหาแรงบันดาลใจที่ดีที่สุดต่อธุรกิจ (Aspiration)

เพื่อที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ที่สามารถวัดผลและสอดคล้องกับแรงบันดาลใจที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

(Result) และมีการใช้ การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)

เป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง เพื่อการศึกษาพฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก

และเพื่อสังเกตว่าลูกค้าเกิดประสบการณ์เชิงบวกในด้านใดต่อกิจการนี้ จึงได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

และกลายเป็นลูกค้าประจำ จนไปถึงระดับการบอกต่อให้กับผู้อื่นให้มาทดลองใช้บริการ

โดยมีวิธีการและการดำเนินงานในการศึกษาดังนี้

1. วิธีการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน ขอนแก่นบอร์ดเกมโซโซตี้ และกลุ่มผู้ที่มีความสนใจในเรื่องของบอร์ดเกม

1.1 การเก็บ และรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามปลายเปิด

ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวก

ที่ได้จากการนำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์มาปรับใช้ให้เข้ากับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

เพื่อหาจุดร่วมที่จะนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

1.2 หน่วยวิเคราะห์ข้อมูล

หน่วยวิเคราะห์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด
มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คน ซึ่งเป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
โซโซตี้ และผู้ที่มีความสนใจทางด้านบอร์ดเกม โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

- (1) เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้เป็นครั้งแรก
จำนวน 8 คน
- (2) เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ จำนวน 6 คน
- (3) เป็นผู้ซึ่งอาจยังไม่เคยมาใช้บริการ แต่เป็นผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับบอร์ดเกม
จำนวน 1 คน
- (4) มีอายุ 10-45 ปี

2. วิธีการกำหนดแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

2.1 การเก็บ และรวบรวมข้อมูล

นำข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวก ร่วมกับการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลภายใน และข้อมูลภายนอก ซึ่งข้อมูลภายใน คือ ข้อมูลที่มีอยู่ และสามารถรู้จากสิ่งที่มีอยู่ได้เลย ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ และข้อมูลภายนอก คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ จากสื่อในช่องทางต่างๆ ได้แก่ การค้นคว้าจากหนังสือ และ อินเทอร์เน็ต

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลปฐมภูมิทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ และผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับบอร์ดเกม มาวิเคราะห์เพื่อการค้นหาจุดร่วมและจุดโดดเด่น

เมื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจนครบแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปประเด็นที่สำคัญ และนำผลสรุปแยกออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

- (1) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ

ปัจจัยที่ได้จากบทสัมภาษณ์โดยการนับความถี่ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก มีความถี่ตั้งแต่ 1 ขึ้นไปจนถึงความถี่ที่สูงที่สุด

- (2) กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อยที่สุด

จากนั้นนำความถี่จากคำตอบของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

มาสร้างตารางโดยเรียงจากความถี่มากที่สุดลงมาจนน้อยที่สุด

โดยนำทั้งจุดร่วมและจุดโดดเด่นมาวิเคราะห์และนำไปหาความเชื่อมโยงกับ

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด และนำไปพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านขอนแก่น

บอร์ดเกม โซโซตี้ โดยใช้ วงจรสุนทรียสาธก และทำการประเมินโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

โดยใช้การวัดผลจากการใช้การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)

และสรุปผล

ในการศึกษารุ่นนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวทางสุนทรียสาธกเข้ามาประกอบและประยุกต์ใช้ในการศึกษา โดยมีเครื่องมือดังนี้

การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model)

- (1) ปฏิกริยา (Reaction) โดยทำการสังเกตจากปฏิกริยา ของกลุ่มตัวอย่าง หรือลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และทำการประเมินผล
 - (2) การเรียนรู้ (Learning) โดยทำการสังเกตจากการพูดคุย และการเข้ามาสอบถามข้อมูลของธุรกิจ ในทุกๆ ช่องทางการสื่อสาร
 - (3) พฤติกรรม (Behavior) ทำการสังเกตจากพฤติกรรม ที่เปลี่ยนไปของลูกค้าผู้มาใช้บริการภายในร้าน
 - (4) ผลลัพธ์ (Results) นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล โดยการสังเกตทั้ง 3 ข้อข้างต้นมาวิเคราะห์ และสังเกตว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางไหน หรือไม่ อย่างไร
- การศึกษาอิสระในครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์และผลการศึกษา

จากการศึกษาที่ได้นำเอาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดจากลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ ซึ่งได้ใช้วิธีการนำมาซึ่งข้อมูลเหล่านั้นโดยการสัมภาษณ์ด้วยการตั้งคำถามเชิงบวก ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่ได้สร้างคำถามเหล่านั้นขึ้นจากการใช้แนวคิดสุนทรียศาสตร์ และได้มีการใช้การสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านประกอบกับข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งข้อมูลที่ได้รับมา มีทั้งจากผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก และผู้ที่เข้ามาใช้บริการซ้ำ ผู้ที่เคย และไม่เคยได้ทดลองเล่นบอร์ดเกม

ตลอดจนการที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงต่อการมาใช้บริการ และศึกษาสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวของผู้ศึกษาเองทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำประสบการณ์เหล่านั้นมาหาจุดร่วม และจุดที่แข็งที่แตกต่าง เพื่อที่จะได้นำมาขยายผลต่อโดยใช้หลักของวงจร 4-D Model จากแนวคิดสุนทรียศาสตร์ ซึ่งได้แก่ การค้นพบ การวาดฝัน การออกแบบ การลงมือทำ โดยร่วมกับแนวคิดของการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ซึ่งได้ทำการค้นหาจุดแข็ง โอกาส การสร้างแรงบันดาลใจ และสร้างเป้าหมาย

ซึ่งเกิดการเรื่องราวจะประสบการณ์ที่ดีจากผู้มาใช้บริการภายในร้าน และนำผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการข้างต้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์

และนำมาทำการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของ ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ ต่อไป

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ จำนวนทั้งหมด 15 ราย ในขั้นตอนของการเก็บข้อมูล ทำให้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล จนได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ (General environment)

การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทั่วไปนั้น

จะเป็นการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ (PEST) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

1.1 สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย (Political Factor)

ในปัจจุบันทางรัฐบาลนั้นได้มีโครงการในการช่วยสนับสนุนธุรกิจขนาดย่อม และพัฒนาผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดย่อมของประเทศไทย ให้เติบโตอย่างมีศักยภาพ ซึ่งในอนาคตเมื่อมีโครงการที่จะขยายขนาดของธุรกิจ ก็อาจสามารถทำได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการช่วยเหลือจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Development Bank)

ซึ่งมีนโยบายในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ดังนั้นจึง

คาดว่าร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้จะได้รับโอกาสและการสนับสนุนที่ดีจากโครงการนี้ จึงสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมทางด้านการเมืองและกฎหมายนั้นจะส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจ

1.2 สภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Factor)

อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) คาดว่าสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจในปี 2559 นั้น จะมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสนับสนุนจาก อัตราดอกเบี้ยซึ่งมีแนวโน้มอยู่ในระดับที่ต่ำ ราคาน้ำมันที่คาดว่าจะอยู่ในระดับต่ำ และมีแรงขับเคลื่อนของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ได้จัดทำเพิ่มเติมในช่วงเดือนกันยายน 2558 – มีนาคม 2559 ซึ่งในไตรมาสแรกของปี พ.ศ.2559 นั้น เศรษฐกิจโดยรวมมีการขยายตัวร้อยละ 3.2 เติบโตขึ้นจากการขยายตัวร้อยละ 2.8 ในไตรมาสก่อนหน้า และเป็นการขยายตัวในอัตราสูงสุดในรอบ 12 ไตรมาส เมื่อปรับผลของฤดูกาลออกแล้ว เศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกปี 2559 ขยายตัวจากไตรมาสสี่ปี 2558 ร้อยละ 0.9 สูงขึ้นจากช่วงที่ผ่านมา ในส่วนของด้านการใช้จ่าย กล่าวถึงรายจ่ายในการซื้อสินค้าและบริการขยายตัวถึงร้อยละ 10.0

จากข้อมูลดังกล่าว จึงคาดว่าจากการที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจภายในประเทศ และจะรวมไปถึงเศรษฐกิจในระดับจังหวัด โดยจะทำให้มีการใช้จ่ายของประชาชนภายในจังหวัดขอนแก่นเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นจึงคาดว่าสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจนั้นจะส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจ

1.3 สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social Demography and Cultural Factor)

จังหวัดขอนแก่นนั้น เป็นจุดศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีพื้นที่เชื่อมต่อกับอีกหลายๆ จังหวัด โดยจังหวัดขอนแก่นถือเป็นจังหวัดที่ใหญ่และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีสถานการศึกษา ตั้งแต่ในระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอุดมศึกษาอยู่หลายแห่ง เป็นจุดศูนย์รวมความเจริญทั้งในด้านของเศรษฐกิจและสังคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และโดยสภาพสังคมทุกวันนี้ ธุรกิจด้านการบริการ ในรูปแบบของร้านค้าซึ่งมีบริการอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นสถานที่ที่ผู้คนส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจ ในการไปใช้เวลาว่างในการพักผ่อน ผ่อนคลาย และใช้เวลาว่างร่วมกับผู้อื่น ซึ่งธุรกิจบอร์ดเกมคาเฟ่ ก็จะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ ซึ่งนอกจากจะมีอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการแล้ว ก็จะมีบอร์ดเกมซึ่งเป็นจุดเด่นของธุรกิจนี้ ให้ผู้ที่มาใช้บริการได้ลองเล่น เพื่อสร้างกิจกรรม เชื่อมสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มาเล่นด้วยกัน ซึ่งก็อาจจะเป็นกลุ่มเพื่อนๆ คู่รัก รวมไปถึงคนในครอบครัว ที่ได้มาใช้เวลาว่างร่วมกัน เพื่อที่จะทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ได้มีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น โดยใช้บอร์ดเกมเป็นสื่อกลางในการสร้างปฏิสัมพันธ์แก่คนที่มาเล่น

ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ยากขึ้นในสังคมแห่งยุคดิจิทัลในปัจจุบัน
 ดังนั้นจึงคาดว่าสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรมนั้นจะส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจ

1.4 สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี (Technological Factor)

ณ ปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ซึ่งเทคโนโลยีทางด้านต่างๆมีความเจริญก้าวหน้าไปเป็นอย่างมาก
 ทำให้เราสามารถใช้เวลาและความก้าวหน้าและเทคโนโลยีเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ เช่น
 ในด้านการสื่อสาร ในโลกยุคปัจจุบันมีสื่อโซเชียลมีเดียอยู่มากมาย ซึ่งทำให้การสื่อสาร
 และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านการตลาด
 และด้านการให้ความรู้ของธุรกิจนั้น เป็นไปได้ได้อย่างง่ายดาย
 และสะดวกสบายยิ่งขึ้นกว่าสมัยก่อนมาก ทำให้เข้าถึงลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
 ดังนั้นจึงคาดว่าสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีนั้นจะส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจ

จากการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ (General environment) ทั้ง 4 ลักษณะ
 ในด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม
 และด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จึงสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 1
ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจบอร์ดเกม ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
 โซไซตี้

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ	ผลกระทบ
ด้านการเมืองและกฎหมาย	ส่งผลในเชิงบวก
ด้านเศรษฐกิจ	ส่งผลในเชิงบวก
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	ส่งผลในเชิงบวก
ด้านสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี	ส่งผลในเชิงบวก

จากตารางที่ 1 สรุปการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจ พบว่า
 ผลกระทบในด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม
 และด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ส่งผลในเชิงบวกต่อธุรกิจบอร์ดเกม ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
 โซไซตี้

2. การวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส สร้างแรงบันดาลใจ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง (SOAR Analysis) ของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 จุดแข็ง (Strength)

- 2.1.1 เป็นร้านที่ให้บริการด้านบอร์ดเกมแห่งเดียวในจังหวัดขอนแก่น
- 2.1.2 ให้บริการบอร์ดเกมมากกว่า 50 เกม
- 2.1.3 มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และกว้างขวาง ทั้งรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

- 2.1.4 มีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านบอร์ดเกม และรักการบริการ
- 2.1.5 มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน ซึ่งเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจที่ดี
- 2.1.6 ผู้บริหารร้าน มีความชื่นชอบ และความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับบอร์ดเกมเป็นอย่างดี

2.2 โอกาส (Opportunity)

- 2.2.1 ภาครัฐให้การสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งทำให้การขยายขนาดของธุรกิจสามารถทำได้สะดวกยิ่งขึ้น
- 2.2.2 จังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และยังเป็นศูนย์กลางของการศึกษา และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะเพิ่มความถี่ในการมาใช้บริการของลูกค้า
- 2.2.3 มีทำเลที่ตั้งที่ดี สามารถเดินทางมาที่ร้านได้อย่างสะดวกสบาย

2.3 การสร้างแรงบันดาลใจ (Aspirations)

- 2.3.1 เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่ทุกคนจะต้องนึกถึง หรือพูดถึง
- 2.3.2 เกิดการสร้างชุมชน (Community)

ภายในสังคมของผู้ที่มีความสนใจในด้านบอร์ดเกม

2.4 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Results)

- 2.4.1 พัฒนารูทธุรกิจบอร์ดเกมคาเฟ่ให้เป็นร้านที่เป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2.4.2 สามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคมได้ เช่นการทำให้ครอบครัวมีเวลา และกิจกรรมที่จะได้ใช้ร่วมกันมากขึ้น, ลดปัญหาเด็กติดสมาร์ทโฟน, แก้ปัญหาโรคซึมเศร้าในคนวัยทำงานฯ
- 2.4.3 เกิดการบอกต่อแบบปากต่อปาก เพื่อให้ผู้คนได้รู้จักกับบอร์ดเกมคาเฟ่
- 2.4.4 สามารถให้ผลประกอบการที่ดีได้ในระยะยาว

3. การศึกษาในการค้นหาความประทับใจ และประสบการณ์เชิงบวก ของผู้ที่มาใช้บริการที่ร้านขอนแก่นบอร์ดเกม โซโซตี้

3.1 จุดร่วม (Convergences) ที่ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

- 3.1.1 มีการสอนเล่นเกม ให้แก่ผู้มาใช้บริการให้เข้าใจได้ง่าย
- 3.1.2 มีแฟนเพจทาง Facebook เพื่อง่ายต่อการประชาสัมพันธ์

ติดตามข่าวสารและโปรโมชั่นจากทางร้าน

- 3.1.3 เป็นสถานที่ที่สามารถมาใช้บริการได้ทุกเพศทุกวัย
- 3.1.4 มีบอร์ดเกมให้เลือกเล่นหลากหลาย
- 3.1.5 ชอบเล่นบอร์ดเกมกับกลุ่มคนที่แปลกใหม่
- 3.1.6 มีจำหน่ายบอร์ดเกม เพื่อให้ลูกค้าได้ซื้อกลับไปเล่นที่บ้าน
- 3.1.7 เดินทางสะดวก และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ
- 3.1.8 มีคณิศรวิดิโอการแนะนำและสอนเล่นบอร์ดเกม เผยแพร่ทางยูทูป

- 3.1.9 มีบรรยากาศภายในร้านที่ดี
- 3.1.10 สามารถมาทดลองเล่น ก่อนตัดสินใจซื้อ
- 3.1.11 ซื้อบอร์ดเกมแล้วส่งถึงที่ภายในตัวเมืองขอนแก่น
- 3.1.12 ราคาค่าบริการเหมาะสม

โดยปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) สามารถแสดงจำนวนความถี่ได้ดังตารางที่ 2
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนความถี่ของปัจจัยที่เป็นจุดร่วมของธุรกิจบอร์ดเกม ร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
 โชนโซ่

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	จำนวนความถี่
สอนเกมให้เข้าใจง่าย ให้คำแนะนำที่ดี	10
มีแฟนเพจทาง Facebook	8
สามารถมากันได้ทุกเพศทุกวัย	8
มีบอร์ดเกมให้บริการหลากหลาย	6
ชอบเล่นบอร์ดเกมกับกลุ่มคนที่แปลกใหม่	5
มีบอร์ดเกมวางจำหน่ายที่ร้าน	5
เดินทางมาได้สะดวก และมีที่จอดรถ	4
มีวีดีโอแนะนำและสอนเล่นบอร์ดเกมในยูทูป	4
บรรยากาศดี	4
สามารถมาเล่นก่อน เพื่อตัดสินใจซื้อ	2
ซื้อบอร์ดเกมแล้วส่งถึงที่ภายในตัวเมืองขอนแก่น	1
ราคาค่าบริการเหมาะสม	1

3.2 จุดโดดเด่น (Divergences) ที่ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

- 3.2.1 เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ แห่งเดียวในจังหวัดขอนแก่น
- 3.2.2 ซื้อบอร์ดเกมแล้วส่งถึงที่ภายในตัวเมืองขอนแก่น
- 3.2.3 ราคาค่าบริการเหมาะสม (คิดค่าบริการชั่วโมงแรก 50 บาท ชั่วโมงต่อไป

ชั่วโมงละ 35 บาท หรือ คิดแบบอัตราเหมาทั้งวัน 129 บาท)

4. การศึกษาโดยใช้สุนทรียศาสตร์ เชื่อมโยงกับ ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix : 7Ps)

ซึ่งจะนำเอาส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix : 7Ps)

ซึ่งเป็นปัจจัยทางการตลาดในด้านการบริการ มาเป็นเครื่องมือ

ใช้ประกอบกับผลการศึกษาจากปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และ จุดโดดเด่น (Divergences) ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ค้นพบ (Discovery) กับส่วนผสมทางการตลาด

และวิเคราะห์ว่าส่วนผสมทางการตลาดใดบ้างที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ แสดงดังตารางที่

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด
จากการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกจากผู้ที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
ไซไซตี้

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix : 7Ps)	การค้นพบ (Discovery)
1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and services)	1.มีบอร์ดเกมให้บริการอย่างหลากหลาย 2.เป็นร้านบอร์ดเกมแห่งเดียวในจังหวัดขอนแก่น
2.ราคา (Price)	1.กำหนดราคาอย่างเหมาะสม (คิดค่าบริการชั่วโมงแรก 50 บาท ชั่วโมงต่อไป ชั่วโมงละ 35 บาท หรือ คิดแบบอัตราเหมาทั้งวัน 129 บาท)
3.ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	1.มีหน้าร้าน 2.จำหน่ายบอร์ดเกม ทาง Facebook 3.ส่งถึงที่ภายในตัวเมืองขอนแก่น
4.การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	1.ทดลองเล่นฟรี 2.ซื้อแพ็คเกจเล่นเกมราคาถูกลง
5.กระบวนการ (Process)	1.สอนการเล่นเกม 2.อธิบายให้เข้าใจได้ง่าย 3.เลือกเกมที่เหมาะกับผู้เล่น

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด
จากการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกจากผู้ที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น บอร์ดเกม
ไซไซตี้ (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix : 7Ps)	การค้นพบ (Discovery)
6.บุคคล/พนักงาน (People)	1.ยิ้มแย้มแจ่มใส 2.เอาใจใส่ลูกค้า 3.มีความเชี่ยวชาญด้านบอร์ดเกม 4.พูดจาและสื่อสารได้ดี
7.ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	1.บรรยากาศดี 2.เย็นสบาย 3.มีขนม และเครื่องดื่มไว้ให้บริการ

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันของ จุดร่วมและจุดโดดเด่น
กับสิ่งที่ค้นพบ ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน
ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการที่ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม ไซไซตี้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and services) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นทั้งจุดร่วม และจุดโดดเด่น ซึ่งก็คือ การเป็นร้านที่มีบอร์ดเกมให้บริการอย่างหลากหลาย และเป็นร้านบอร์ดเกมแห่งเดียวในจังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา (Price) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การกำหนดราคาที่เหมาะสม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การที่มีหน้าร้าน และมีการจัดจำหน่ายบอร์ดเกมทาง Facebook

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การทดลองเล่นได้ฟรีในครั้งแรกที่มาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ (Process) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นทั้งจุดร่วม และจุดโดดเด่น คือ มีผู้ที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญด้านบอร์ดเกม คอยประจำอยู่ที่ร้าน และให้คำแนะนำในการเล่นเป็นอย่างดี มีการสอนการเล่นเกมต่างๆ และอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลและพนักงาน (People) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นทั้งจุดร่วม และจุดโดดเด่น คือ มีพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ลูกค้า มีความเชี่ยวชาญด้านบอร์ดเกม และสามารถพูดจาและสื่อสารได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) สอดคล้องกับปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ มีบรรยากาศภายในร้านที่ดี และมีขนม และเครื่องดื่มไว้ให้บริการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ห้วงสัมภาษณ์ ซึ่งทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยใช้คำถามเชิงบวก จึงได้ผลการศึกษา

และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาแนวคิดการริเริ่มโครงการต่างๆในขั้นตอนของการค้นพบ (Discovery) ซึ่งพบว่าในด้านบุคคล (People) มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาของธุรกิจ โดยการที่บุคคล หรือพนักงาน ภายในร้านสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้ จะทำให้เป็นที่จดจำของลูกค้า และเกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ และทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ จนนำไปสู่การบอกต่อได้ จึงนำไปสู่การวางแผน และริเริ่มโครงการ การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยกระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อใช้ในการพัฒนาร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้

5. แผนการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยกระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อใช้ในการพัฒนาร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้

โดยมีโครงการ การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ ซึ่งเน้นกลยุทธ์ไปทางด้านความสัมพันธ์ และการทำให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำจนกลายเป็นลูกค้าประจำ จนนำไปสู่การบอกต่อ ซึ่งทั้งหมด 7 โครงการ และแบ่งโครงการออกเป็น 3 ช่วงดำเนินการ ได้แก่

โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และสามารถวัดผลได้จากการสังเกตเบื้องต้น

โครงการที่ 1 การให้คำแนะนำด้วยใจ

Discovery: ลูกค้าน้ำใหม่ที่เข้ามาใช้บริการในการเล่นบอร์ดเกมเป็นครั้งแรก มักจะไม่ทราบถึงแนวเกมที่เหมาะสม กับตนเอง ยังไม่รู้ว่าควรจะเริ่มเล่นด้วยเกมประเภทไหน เพราะการเลือกเกมที่จะเล่น รวมไปถึงสอนวิธีการเล่นบอร์ดเกมให้เข้าใจได้ง่ายนั้น เป็นเรื่องสำคัญมากในการมาใช้บริการครั้งแรก เพราะถ้าลูกค้าซึ่งไม่เคยเล่นบอร์ดเกมมาก่อน มองว่าการเล่นบอร์ดเกมเป็นสิ่งที่ยากไปแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก

Dream: ต้องการให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ ที่มีการแนะนำบอร์ดเกมให้กับผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก แนะนำวิธีการเล่นบอร์ดเกมที่เข้าใจง่าย โดยสร้างความแตกต่างจากธุรกิจบอร์ดเกมคาเฟ่แห่งอื่น ในด้านการเน้นการเอาใจใส่ลูกค้า สร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้าได้มาใช้บริการที่ร้าน

Design: มีการเสริมสร้างทักษะของผู้ที่เป็นผู้อธิบายกติกาของบอร์ดเกม (Game master) ให้พร้อมสำหรับการบริการโดยเพิ่มทักษะในการพูดและอธิบายเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย กระชับ มีเทคนิคในการอธิบายเกมที่ทำให้ผู้เล่นเข้าใจและสัมผัสได้ถึงอารมณ์ของเกมนั้นๆ และในบางเกมอาจให้อธิบายกติกาและเริ่มเล่นพร้อมกันไปด้วยเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ทำให้เข้าใจต่อเกมได้ง่าย

Destiny: หลังจากการนำไปปฏิบัติจริง จึงได้ผลที่สามารถสังเกตได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการโดยผู้ศึกษาได้ใช้การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model) ซึ่งทำการประเมินผล และได้ผลออกมาดังนี้

การประเมินผลในด้านการตอบสนอง (Reaction)

สามารถสังเกตได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสนใจ และตั้งใจฟังเป็นอย่างดี ในเวลาที่ผู้ศึกษาได้อธิบายความเป็นมา เนื้อหา และกติกาของบอร์ดเกมที่เลือกมาเล่น โดยแสดงออกถึงอารมณ์ และความรู้สึกที่สนุกสนานตลอดช่วงเวลาที่กำลังเล่นบอร์ดเกม

การประเมินผลในด้านการเรียนรู้ (Learning)

ผู้ศึกษาได้พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้มีการสอบถามกลับมาเกี่ยวกับข้อมูลของบอร์ดเกม และพยายามสอบถามข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการรับรู้ข้อมูลและนำไปศึกษาต่อด้วยตนเอง

การประเมินผลในด้านการพฤติกรรม (Behavior)

พบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการ ได้มีการเล่นเกมเดิมซ้ำอีก หลังจากที่สามารเรียนรู้และจดจำกติกาของเกมนั้นๆได้ และในครั้งต่อมาได้มีการกลับมาเล่นอีก และมีการชักชวนเพื่อน และคนรู้จักมาทดลองเล่นบอร์ดเกมอีกด้วย

การประเมินผลในด้านผลลัพธ์ (Results)

จากการประเมินผลในด้านต่างๆข้างต้น จึงสามารถประเมินผลออกมาเป็นผลลัพธ์ได้ดังนี้

- (1) สามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการที่ร้าน

จากการชักชวนของผู้ที่เคยมาใช้บริการมาก่อน

- (2) สามารถสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกให้แก่ลูกค้าใหม่ที่มาใช้บริการ
- (3) สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ เพราะการสร้างความประทับใจและการเอาใจใส่ลูกค้าที่ดี
- (4) สามารถทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรู้สึกสนุกและเข้าถึงอารมณ์ของเกมนั้นๆ

โครงการที่ 2 การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และจัดจำหน่าย

Discovery: ในปัจจุบัน การซื้อขายสินค้าตามหน้าร้านเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอเนื่องจากในโลกยุคปัจจุบัน มีเทคโนโลยี และช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีประโยชน์เป็นอย่างมากในด้านของความสะดวกสบาย ง่ายต่อการเลือกชมสินค้าและบริการ ได้แก่ เว็บไซต์ หรือสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คต่างๆ ดังนั้น จึงเห็นว่าร้านสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงธุรกิจได้

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ และการจัดจำหน่ายตัวสินค้าที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดตามกิจกรรม ข่าวสาร และสินค้าใหม่ๆ จากทางร้าน โดยใช้เว็บไซต์ และสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คเป็นเครื่องมือหลัก

Design: เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้เฟสบุ๊ก (Facebook)

และสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาสำหรับการจัดจำหน่ายสินค้าในส่วนของบอร์ดเกมโดยเฉพาะ อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ แนะนำ และสอนวิธีการเล่นบอร์ดเกมผ่านทางยูทูป แชนแนล (Youtube Channel) ของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ รวมถึงการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ได้แก่ การออกบูธประชาสัมพันธ์ร้านตามงานกิจกรรมต่างๆ และเวิร์คช็อปนอกสถานที่

Destiny: หลังจากการนำไปปฏิบัติจริง และติดตามผลจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการถึงช่องทางการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการด้านบอร์ดเกมของร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซไซตี้ โดยผู้ศึกษาได้ใช้การประเมินผลด้วยต้นแบบ Kirkpatrick (Kirkpatrick Evaluation Model) ซึ่งทำการประเมินผล และได้ผลออกมาดังนี้

การประเมินผลในด้านการตอบสนอง (Reaction)

พบว่า ในการเพิ่มช่องทาง ในการติดตาม รับชมวิดีโอสอนกติกาการเล่นบอร์ดเกมผ่านทางยูทูป แชนแนล (Youtube Channel) และเฟสบุ๊ก (Facebook) ของผู้ศึกษานั้น ได้รับการตอบรับที่เห็นได้ชัด ในด้านของยอดผู้ชม ยอดการกดถูกใจ แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองของผู้ชมในทิศทางที่ดี

การประเมินผลในด้านการเรียนรู้ (Learning)

จากการสังเกต พบว่า มีการเข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านทางช่องแสดงความคิดเห็น และกล่องข้อความ ผ่านทางแฟนเพจจากเฟสบุ๊ก (Facebook) ของร้าน

และยังพบว่าเมื่อมีการออกบูชประชาสัมพันธ์ในงานกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงเวิร์คช็อปนอกสถานที่ ก็จะมีการเข้ามาสอบถามถึงสินค้าและบริการของทางร้าน และข้อมูลด้านต่างๆเกี่ยวกับบอร์ดเกมจากผู้ที่พบเห็นอยู่ตลอด

การประเมินผลในด้านพฤติกรรม (Behavior)

พบว่า หลังจากการรับรู้ข้อมูล จากสื่อโซเชียลมีเดีย หรือการมาสอบถามข้อมูลด้านบอร์ดเกมแล้ว ได้มีการทดลองเล่น และนำไปสู่การซื้อสินค้ากลับไปอีกด้วย

การประเมินผลในด้านผลลัพธ์ (Results)

จากการประเมินผลในด้านต่างๆข้างต้น

จึงสามารถประเมินผลออกมาเป็นผลลัพธ์ของการได้ดังนี้

- (1) สามารถสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการที่ร้านได้
- (2) สามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับทางร้านได้โดยตรง
- (3) สามารถให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับบอร์ดเกมได้ โดยใช้สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค

และจากกิจกรรมการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่

- (4) สามารถเพิ่มยอดขายสำหรับบอร์ดเกมได้
- (5) สามารถทำให้ผู้ที่ยังไม่รู้จักรบบอร์ดเกม ได้ทำความรู้จักกับบอร์ดเกมได้มากขึ้น

โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และกำลังอยู่ในช่วงการวัดผล

โครงการที่ 3 การจัดการสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

Discovery: ทางร้านขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

นอกจากการให้บริการเล่นบอร์ดเกมที่ร้านแล้ว

ก็ยังมีบริการจำหน่ายบอร์ดเกมให้ลูกค้าได้ซื้อกลับไปเล่นอีกด้วย ดังนั้น

ลูกค้าที่มาใช้บริการเล่นบอร์ดเกมที่ร้านแล้วเกิดชื่นชอบเกมที่เล่น

ก็จะมีบริการซื้อเกมนั้นกลับไปเล่นที่บ้าน

โดยทางร้านได้มีแนวคิดเรื่องการจัดการระบบการจัดเก็บสินค้า เพื่อลดสินค้าตกค้างภายในสต็อก

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่มีระบบการจัดการการเก็บสินค้าสำหรับการจัดจำหน่ายที่ดี

จนส่งผลเชิงบวกต่อสภาพคล่องของร้าน

Design: จากการเก็บข้อมูลการจำหน่ายบอร์ดเกมตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการพบว่า

ขายจำหน่ายบอร์ดเกมมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ เกมที่จำหน่ายได้ยาก และ

เกมที่สามารถจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว

ซึ่งทางผู้ศึกษาได้พุ่งเป้าไปที่บอร์ดเกมที่สามารถจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว

ว่าคืออย่างไรจึงทำให้สามารถจำหน่ายออกไปได้อย่างรวดเร็วกว่าอีกแบบหนึ่ง ซึ่งก็ได้ผลออกมาว่า

บอร์ดเกมที่สามารถจำหน่ายได้เป็นจำนวนมาก คือบอร์ดเกมที่มีวิธีการเล่นที่ง่าย ไม่ซับซ้อน

ใช้เวลาในการเล่นไม่นานจนเกินไป แตกต่างกับ

บอร์ดเกมที่มีวิธีการเล่นที่ยากและซับซ้อนมีหลายขั้นตอน

ที่จะสามารถจำหน่ายให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

ซึ่งจะใช้เวลาานพอสมควรกว่าจะสามารถจำหน่ายออกจากสต็อกของทางร้าน

ดังนั้นการสั่งสินค้ามาเพื่อการจัดจำหน่ายนั้น ทางร้านจะเน้นการสั่งเกมที่มีวิธีการเล่นที่ง่าย

ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาในการเล่นไม่นาน รวมไปถึงการที่สามารถเล่นได้ทุกเพศทุกวัย

มาสต็อกไว้จำนวนหนึ่ง มากกว่าที่จะสต็อก เกมที่เล่นยากและใช้เวลาานาน

Destiny: ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการนำไปปฏิบัติจริง คือ

- (1) ไม่มีสินค้าที่คงค้างอยู่ในคลังนานจนเกินไป
- (2) สามารถเพิ่มรายได้ และยอดขายสำหรับการจัดจำหน่าย

โครงการที่ 4 การขยายขนาดของธุรกิจ

Discovery: ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน

มักสอบถามถึงเวลาการเปิดให้บริการของทางร้าน และสถานที่ตั้งของทางร้านอย่างเป็นทางการ เนื่องจากที่ร้าน ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ ยังไม่มีพื้นที่เป็นของตัวเอง ดังนั้นในช่วงแรกที่เริ่มทำธุรกิจนั้น ได้ทำการร่วมมือทางธุรกิจกับทาง จัมป์ สเปซ (Jump Space) ซึ่งเป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการในรูปแบบของ Co-working space โดยการเช่าสถานที่ร่วมกันเฉพาะในวันเสาร์-อาทิตย์ ของทุกๆ สัปดาห์ เพื่อเป็นการทดลอง และมองหาโอกาสการขยายธุรกิจบอร์ดเกมคาเฟ่ในจังหวัดขอนแก่น

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้

เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่มีสถานที่ตั้งร้านถาวร และมีเวลาการให้บริการเปิดและปิดอย่างชัดเจน สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

Design: ขยายขนาดของธุรกิจ และทำธุรกิจบอร์ดเกม คาเฟ่ อย่างเต็มรูปแบบ โดยจะมีการให้บริการเล่นบอร์ดเกมภายในร้าน จำหน่ายบอร์ดเกม ของหวาน และเครื่องดื่ม มีหน้าร้าน และสามารถเปิดให้บริการได้ทุกวัน โดยคำนึงถึงปัจจัยในด้านต่างๆของการขยายธุรกิจด้วย เช่น การลงทุน การตกแต่ง ทำเล และสถานที่ตั้ง ที่จอดรถ การนำอาหาร-เครื่องดื่ม และสินค้าที่จะนำมาจำหน่ายเพิ่มเติมภายในร้าน

Destiny: ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการนำไปปฏิบัติจริง คือ

- (1) สามารถเพิ่มความหลากหลายของสินค้าและบริการ
- (2) สามารถสร้างกลุ่มลูกค้าหน้าใหม่ที่มาใช้บริการได้

โดยวัดผลจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

- (3) สามารถบอกตำแหน่งที่ตั้งของร้านได้ง่าย
- (4) สามารถความเคลื่อนไหวใหม่ๆ ให้แก่จังหวัดขอนแก่น

โดยวัดจากการที่มีจำนวนผู้ที่เข้ามาสอบถามข้อมูลลดลง

โครงการที่จะมีการดำเนินงานในอนาคต

โครงการที่ 5 การจัดการแข่งขันบอร์ดเกม

Discovery: ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความต้องการที่จะให้มีการจัดกิจกรรมที่สนุกสนาน และสร้างความท้าทายให้แก่ผู้เล่นบอร์ดเกมที่มาใช้บริการที่ร้าน

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ ที่สามารถสร้างกิจกรรมที่มีความสนุกสนาน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีเป้าหมายที่จะมาที่ร้าน โดยการจัดกิจกรรมเหล่านั้น มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม ของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ ในทุกๆ ช่วงวัย

เพื่อที่จะเป็นการสร้างชุมชน และสังคม (Community) ให้เกิดขึ้นภายใน โดยจะมีการจัดการแข่งขันบอร์ดเกมเป็นประจำทุกๆ เดือน

Design: สร้างอีเวนต์ หรือกิจกรรม ซึ่งนำเอาบอร์ดเกมยอดฮิตของแต่ละเดือน มาทำการจัดกิจกรรม หรือการแข่งขัน เพื่อสร้างความท้าทายให้แก่ผู้เล่น และอาจมีการให้รางวัลสำหรับผู้ชนะในแต่ละเดือน ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการมาใช้บริการ โดยบอร์ดเกมที่นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมนั้น อาจเป็นเกมที่เหมาะสมกับคนหลายๆช่วงอายุ และในบางครั้งอาจจะต้องเป็นเกมที่สามารถแข่งขันกันได้อย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นเด็ก หรือผู้ใหญ่

Destiny: ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการนำไปปฏิบัติจริง คือ

- (1) สามารถสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเล่นบอร์ดเกมที่ร้าน โดยวัดผลจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีการกลับมาใช้บริการซ้ำ
 - (2) สามารถประชาสัมพันธ์ได้ในวงกว้าง
 - (3) สามารถสร้างสังคมของผู้เล่นบอร์ดเกมภายในจังหวัดขอนแก่นได้
- โดยวัดผลจากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีการมาใช้บริการโดยการนัดหมายมาเล่นบอร์ดเกมร่วมกับผู้อื่น

โครงการที่ 6 การแบ่งประเภทของบอร์ดเกม เพื่อการเข้าถึงผู้คนได้ทุกเพศทุกวัย

Discovery: ในปัจจุบัน มีปัญหาสำหรับกลุ่มคนในวัยต่างๆเกิดขึ้นอย่างมากมาย ไล่ตั้งแต่ปัญหาซึ่งเกิดขึ้นกับแค่ตัวเราเอง เช่น การขาดกระบวนการความคิดที่เป็นระบบ การขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้าง การเกิดโรคซึมเศร้าในช่วงวัยรุ่น หรือแม้แต่กระทั่งคนในวัยทำงาน ไปจนถึงปัญหาในระดับครอบครัว เช่น ครอบครัว (พ่อแม่ และลูก) ไม่มีการใช้เวลา และทำกิจกรรมร่วมกัน เด็กติดสมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โชไชตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ที่มีการแยกประเภทของเกมอย่างเหมาะสม และพร้อมสำหรับการให้บริการต่อกลุ่มคนทุกเพศทุกวัย

Design: การแบ่งประเภทของบอร์ดเกมนั้น ทางร้านจะแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ซึ่งได้แก่

- (1) บอร์ดเกมสำหรับเด็ก เหมาะสำหรับวัยเด็ก โดยเกมประเภทนี้ จะช่วยในการฝึกกล้ามเนื้อ,ความจำสายตา,ภาษา,ตัวเลข ซึ่งเหมาะกับการพัฒนาการในวันเด็ก

(2) บอร์ดเกมสำหรับครอบครัว เหมาะสำหรับทุกเพศทุกวัย เป็นบอร์ดเกมที่ออกแบบกติกามาให้สามารถเล่นร่วมกันได้ โดยที่ไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบ

(3) ปาร์ตี้เกม เป็นบอร์ดเกมที่เหมาะสำหรับ กลุ่มคน เพราะอาจต้องใช้คนเยอะขึ้นมาในการเล่น โดยประมาณอยู่ที่ 5-12 คน ส่วนใหญ่ปาร์ตี้เกม จะเป็นบอร์ดเกมที่เน้นความเฮฮา สนุกสนาน ตลก และไม่ได้ใช้ความคิดมากนัก

(4) วอร์เกม บอร์ดเกมแนวสงครามหรือการต่อสู้ ซึ่งจะมีธีมและเรื่องราวต่างกันไปในแต่ละเกม โดยส่วนใหญ่ผู้ที่เล่นวอร์เกม

จะเป็นผู้ที่เคยเล่นบอร์ดเกมมาก่อน
หรือชื่นชอบในเรื่องราวของเกมต่างๆ เพราะด้วยกติกาที่อาจจะซับซ้อน
มากกว่าเกมประเภทอื่นอยู่บ้าง
ทำให้ผู้เล่นเป็นคนเฉพาะกลุ่มที่ต้องมีประสบการณ์ในการเล่นบอร์ดเกมอยู่บ้าง

(5) ยูโรเกม เป็นบอร์ดเกมซึ่งส่วนใหญ่มีต้นกำเนิดมาจากประเทศเยอรมัน
เป็นบอร์ดเกมประเภทการแข่งขันที่ซึ่งไม่ได้แข่งกันโดยตรง
แต่อาจจะเป็นการเก็บคะแนนในเกมโดยใช้รูปแบบต่างๆกันไป และบอร์ดเกมประเภทนี้
มีการแข่งขันในระดับโลกอยู่ตลอด

Destiny: หลังจากการนำไปปฏิบัติจริง ผลที่คาดว่าจะได้รับคือ
การแบ่งประเภทของบอร์ดเกม จะสามารถทำให้การเลือกเล่นเกมเป็นไปได้เหมาะสม
และทำให้กลุ่มคนที่อยากมาทดลองเล่นไม่ว่าจะเป็น เด็ก นักเรียน นักศึกษา ผู้ใหญ่ และครอบครัว
เข้าถึงความเป็นบอร์ดเกมได้ง่ายยิ่งขึ้น เล่นแล้วสนุกก็จะทำให้เกิดการชักชวนกันมาเล่นบอร์ดเกม
เพื่อนชวนเพื่อน พ่อแม่พาบุตรหลานมาเล่น ลูกชวนพ่อแม่
จนไปถึงระดับการสร้างความรู้จักกันภายใน
เกิดเป็นชุมชนที่ใครก็ตามสามารถชักชวนกันมาเล่นบอร์ดเกมได้

โครงการที่ 7 การสร้างระบบสมาชิกแบบเป็นลำดับขั้น

Discovery: ลูกค้าบางกลุ่มที่มาใช้บริการภายในร้านบ่อยๆ มีความต้องการในการซื้อเกม
และจ่ายค่าชั่วโมงในการเล่นบอร์ดเกมในราคาที่ถูกลงกว่าราคาปกติ
เพราะมีลูกค้าที่มาใช้บริการในการเล่นบอร์ดเกม แล้วรู้สึกประทับใจ อยากจะมาใช้บริการได้บ่อยๆ
โดยที่จะมีสิทธิพิเศษต่างจากบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

Dream: อยากจะทำให้ ขอนแก่น บอร์ดเกม โซโซตี้ เป็นร้านบอร์ดเกมคาเฟ่
ที่มีระบบสมาชิกที่มาตรฐาน เนื่องจากจะจะสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน
นำมาทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อนำมาใช้กับระบบสะสมคะแนน ที่จะใช้กำหนดลำดับขั้นของสมาชิก
ซึ่งจะมีสิทธิพิเศษในการใช้ส่วนลด ในการใช้บริการ หรือ ซื้อบอร์ดเกม อาหาร และเครื่องดื่ม
ในแต่ละขั้นแตกต่างกันไป ซึ่งจะสามารถส่งผลต่อการมาใช้บริการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีการซื้อซ้ำ
กลายเป็นลูกค้าประจำ และนำไปสู่การบอกต่อให้ผู้อื่นมาลองใช้บริการ

Design: ทางร้านจะสร้างระบบสมาชิก ซึ่งจะแบ่งสมาชิกออกเป็น 3 ระดับขั้น
เพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจ ในการมาใช้บริการที่ร้าน
โดยอาจจะใช้เครื่องมือโซเชียลเน็ตเวิร์คมาปรับใช้ร่วมกับการสะสมคะแนน
เพื่อแลกของรางวัลหรือส่วนลดในการมาใช้บริการ โดยจะนำแนวคิด Gamification มาประยุกต์
และปรับใช้ในการสร้างระบบสมาชิก เช่นการ เลื่อนสถานะ การสะสมแต้มหรือเหรียญ
การมาเช็คอินที่ร้าน การแชร์กิจกรรม หรือข้อมูลต่างๆของทางร้าน เป็นต้น

Destiny: ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการนำไปปฏิบัติจริง คือ

- (1) สร้างแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจที่จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ร้าน
โดยวัดผลจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีการกลับมาใช้บริการซ้ำ
- (2)
ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถซื้อสินค้าและบริการได้ในราคาที่ถูกลงจากราคาปกติ
คิดเป็นร้อยละ 5-15
- (3) สร้างความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Royalty) ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ
ซึ่งจะวัดผลจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำ
- (4) สามารถเก็บข้อมูล สถิติของลูกค้า
สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาธุรกิจต่อไปในอนาคต