

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความประทับใจ ให้กับลูกค้า กรณีศึกษา ร้านขอนแก่นอิเล็กทรอนิกส์ Applying Appreciative Inquiry to Expand Customer Impression Experience : A Case Study of Khon Kaen Electric Store

ตรัสณัฐ ไตรกิจวัฒนกุล (Tratsanat Traikitwattanukul)¹

ปิญญู รัตนพันธุ์ (Pinyo Rattanaphan)^{2*}

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกในมุมมองของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขอนแก่น อิเล็กทรอนิกส์ และ 2. เพื่อนำประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้ามาวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าร้านขอนแก่นอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาองค์กรและเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าร้านขอนแก่นอิเล็กทรอนิกส์จากการสัมภาษณ์ลูกค้า พบว่า ความประทับใจของลูกค้าเกิดจากการบริการที่ดี มีอะไหล่พร้อมจำหน่ายหลากหลายรุ่น และสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า โดยมีการจัดทำโครงการออกเป็น 3 โครงการ ได้แก่ โครงการสร้างภาพลักษณ์องค์กร โครงการข้อความแจ้งเตือน และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานขาย โดยคาดหวังว่าแต่ละโครงการจะช่วยเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*Correspondent author : E-mail : ideabangkok@gmail.com

เกิดการให้บริการซ้ำ และเกิดการบอกต่อลูกค้ารายอื่น หลังจากการดำเนินโครงการพบว่า ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : สุนทรียสาธก ความประทับใจ

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1. Explore the customer's optimistic experience, and 2. Apply customer's positive feedback to expand customer impression of Khon Kaen Electric store, by applying Appreciative Inquiry as a main study tool. From the interviews, the customers' impressions were from good service, diversified mechanical part supply for all issues and capability to advise customer. The study result revealed guidelines for expanding customers' impression which led to three projects; (1) Good image for organization, (2) Message alert, and (3) Plus sale performance. According to the consequences, the store expected to increase customer impression, come back for services, and spread word of mouth widely to make new customers.

Keywords : Appreciative Inquiry, Impression

บทนำ

อะไร่รถยนต์ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้รถยนต์สามารถเคลื่อนที่ได้ แต่เมื่อเวลาผ่านไปประะยะหนึ่งจะอะไร่รถยนต์ย่อมเกิดการเสื่อมสภาพและไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ การซ่อมบำรุงจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้รถยนต์สามารถกลับมาใช้งานได้ ดังนั้น ผู้ใช้รถยนต์จึงมีทางเลือกระหว่างการเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการหรืออู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งต่างมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน โดยการเข้าศูนย์บริการมีข้อดี คือ มีการรับประกันคุณภาพการซ่อมและมีอะไหล่แท้

ที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นอะไหล่ที่ผลิตโดยบริษัทผลิตรถยนต์เองหรือจากผู้ผลิตรายอื่นที่ได้รับคำสั่งจากบริษัทรถยนต์ให้ผลิตให้ แต่ข้อเสีย คือ ลูกค้าจะไม่มีทางเลือกใช้ยี่ห้ออื่น รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการบริการค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป แต่การให้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ผู้ใช้รถยนต์จะมีทางเลือกด้านอะไหล่โดยไม่จำเป็นต้องใช้อะไหล่แท้เท่านั้น แต่อาจเลือกใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพทัดเทียมกับอะไหล่แท้แต่มีราคาถูกกว่า ซึ่งหากมองในภาพรวมแล้วผู้ใช้รถยนต์จะเลือกใช้บริการจากศูนย์หรืออู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปส่วนใหญ่จะพิจารณาจากความไว้วางใจและความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ได้รับ ดังนั้น อะไหล่รถยนต์จึงเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์หรือร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ได้

ร้านขอนแก่นอีเล็คทริก เป็นร้านซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ทั้งอะไหล่แท้และอะไหล่มือสอง ดำเนินกิจการแบบเจ้าของคนเดียว มีการบริหารงานแบบครอบครัว จำหน่ายอะไหล่ไฟฟ้าเครื่องยนต์ทั้งหมด อาทิเช่น แบตเตอรี่มอเตอร์สตาร์ท อัลเทอร์เนเตอร์ หลอดไฟ พัดลมระบายความร้อน สวิตช์และรีเลย์ เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์และผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์มีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านราคาหรือคุณภาพสินค้า รวมถึงความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงสนใจที่จะรักษาสถานลูกค้า รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่แตกต่างจากคู่แข่ง ด้วยการนำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์มาประยุกต์ใช้ด้วยการค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดที่ธุรกิจมีอยู่จากการตั้งคำถามเชิงบวกกับลูกค้าที่มาใช้บริการ แล้วนำมาต่อยอดเพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกในมุมมองของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขอนแก่นอีเล็คทริก
2. นำประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้ามาวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าร้านขอนแก่นอีเล็คทริก

วิธีการศึกษา

การศึกษากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า กรณีศึกษา ร้านซอนแก่นอีเลิศทริค เป็นการประยุกต์ใช้คำถามเชิงบวกโดยการค้นหาประสบการณ์ที่ประทับใจจากการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านซอนแก่นอีเลิศทริค และใช้การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เป็นการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือ จุดแข็ง (Strengths) โอกาส (Opportunities) แรงบันดาลใจ (Aspirations) และผลลัพธ์ (Results) ร่วมกับกระบวนการสุนทรียสาธกเป็นแนวทางในการศึกษา และสรุปผลดำเนินการโดยใช้แนวทางการประเมินผล 4 ระดับ ของ เคิร์คแพทริก (Kirkpatrick's Four Levels of Evaluation) (อำนาจ วัดจินดา, 2554) คือ 1. การประเมินปฏิกิริยา เพื่อรับรู้ว่าคุณเข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อการจัดฝึกอบรมหรือโครงการ 2. การประเมินการเรียนรู้ เพื่อวัดว่าคุณรับการอบรมได้มีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือมีทัศนคติอันพึงประสงค์หรือไม่ 3. การประเมินพฤติกรรม เพื่อประเมินผลว่าคุณรับการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ และ 4. การประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่า การอบรมแต่ละครั้งส่งผลดีอย่างไรต่อองค์กรบ้าง (อัจฉริยะ อุปการกุล, 2553)

ขอบเขตด้านด้านเวลา

รวบรวมข้อมูลและวัดผลการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม 2556 ถึงเดือนตุลาคม 2556

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้มาจากการสุ่มสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านซอนแก่นอีเลิศทริค ไม่เจาะจงเพศหรืออายุ ในเวลาที่แตกต่างกัน จำนวน 27 ราย ประกอบด้วย ลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าร้านจำนวน 17 ราย และช่างซ่อมรถยนต์จำนวน 10 ราย

การศึกษากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มี 4 ขั้นตอน (Coopperider D.L. et al., 1999 อ้างถึงใน ภิญญ รัตนพันธุ์, 2553) ดังนี้

(1) การค้นหา (Discovery) เป็นขั้นตอนแรกในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดที่ลูกค้ามาใช้บริการ แล้วค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) และใช้เครื่องมือสออาร์ (SOAR Analysis) ช่วยวิเคราะห์ค้นหาจุดแข็งขององค์กรและค้นหาโอกาสจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

การสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามเชิงบวกกับลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 27 ราย เกี่ยวกับประสบการณ์และความประทับใจที่ได้รับจากร้านขอนแก่นอีเล็คทริก เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูล โดยการสัมภาษณ์จะมุ่งเน้นไปที่ประสบการณ์ที่ดีที่สุดด้วยคำถามเชิงบวก ซึ่งผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามดังนี้

- 1) เหตุผลในการเข้ามาใช้บริการกับทางร้าน
- 2) ประสบการณ์ที่ทำให้คุณรู้สึกประทับใจ
- 3) คำแนะนำที่อยากบอกทางร้าน

(2) การวาดฝัน (Dream) เป็นการคัดสรรรวบรวมประสบการณ์ที่ประทับใจของลูกค้าที่ได้จากการค้นหาแล้ววาดฝันถึงคุณลักษณะของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ต้องการให้เป็น ซึ่งทำให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบคุณภาพการบริการของร้านขอนแก่นอีเล็คทริก เพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

(3) การออกแบบ (Design) นำปัจจัยที่เป็นจุดเด่นของประสบการณ์ที่ลูกค้าประทับใจเมื่อมาใช้บริการ วิเคราะห์ว่าจุดร่วมของสิ่งที่ค้นพบ รวบรวมจัดทำเป็นข้อมูลความถี่ความประทับใจในการให้บริการที่พึงประสงค์ เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น โดยพิจารณาจากลูกค้าที่มีความคิดเห็นแต่ละข้อตรงกันตั้งแต่ 7 รายขึ้นไป จากผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 27 ราย หรือ 25 เปอร์เซนต์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นตรงกันน้อยกว่า 7 ราย จากผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด 27 ราย หรือน้อยกว่า 25 เปอร์เซนต์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

(4) การดำเนินการ (Destiny) นำแผนมาปฏิบัติจริงโดยการกำหนดโครงการในการพัฒนาการบริการเพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า โดยการมอบหมายงานที่มีข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์เป็นการค้นพบ (Discovery) แล้วขยายไปสู่ทุกคนในร้านที่รับผิดชอบในตำแหน่งงานนั้น เพราะเป็นการมอบหมายในสิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำ ให้เป็นระบบยิ่งขึ้นและเป็นตัวอย่างแก่ทุกคนในร้านคนอื่น ๆ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและอยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาร้าน ทำให้เกิดกระบวนการค้นหาเพื่อหาจุดรวมมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษา

โดยใช้ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (SOAR Analysis) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่พัฒนามาจาก SWOT Analysis ของร้านซอนแก่นอีเลิศทริค (แสดงในตารางที่ 1) พบว่า

1. จุดแข็ง คือ เจ้าของกิจการมีความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบไฟฟ้ารถยนต์ มีอะไหล่จำหน่ายทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ รวมถึงทำเลที่ตั้งติดถนนสายหลักของจังหวัด จึงเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
2. โอกาส คือ การเสื่อมสภาพของรถยนต์ ซึ่งผู้ใช้รถยนต์มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจเช็ค และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รถยนต์สามารถใช้งานได้อย่างปกติ
3. สิ่งที่ต้องการจะเป็น คือ การเป็นร้านซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถยนต์อันดับต้นๆ ในใจลูกค้า มีการบริการที่เป็นกันเอง สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด รวมถึงการทำให้ทุกคนในร้านทำงานอย่างมีความสุข
4. ผลลัพธ์ที่ต้องการจะเห็น คือ ลูกค้าเกิดความประทับใจในการมาใช้บริการที่ร้าน เกิดการใช้บริการซ้ำ มีการบอกต่อถึงความประทับใจไปยังผู้อื่น และการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ลูกค้า สามารถสรุปความประทับใจจากการใช้บริการ แบ่งเป็นปัจจัยที่เป็นจุดรวม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (แสดงในตารางที่ 2) ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ความประทับใจจากการบริการของร้านที่พึงประสงค์ได้ข้อสรุป 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม คือ การบริการที่ดี มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อการทำงาน เช่น การใส่ใจในทุกขั้นตอนของการทำงาน การดูแลและติดตามผลจากการทำงาน

2) ด้านสินค้า ทางร้านมีอะไหล่จำหน่ายหลากหลายรุ่น มีทั้งอะไหล่แท้และอะไหล่มือสองสภาพดี มีคุณภาพ ลูกค้าสามารถเข้ามาซื้อสินค้าได้ครบโดยไม่เสียเวลาไปที่อื่นอีก

3) ด้านทักษะความรู้ในงาน สิ่งสำคัญของการขายสินค้า คือ การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สามารถสร้างความแตกต่างให้กับทางร้านได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ความประทับใจจากการบริการของร้านที่พึงประสงค์ได้ข้อสรุป 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม คือ ความจริงใจต่อลูกค้า ซื่อสัตย์ในหน้าที่ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ร้านดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

2) ด้านทักษะความรู้ในงาน ความเป็นมืออาชีพของเจ้าของร้าน ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานและการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถวิเคราะห์อาการของรถยนต์ได้อย่างตรงจุดและถูกต้อง นำมาซึ่งความไว้วางใจและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

3) ด้านอาคารและสถานที่ มีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ สะอาด มีที่นั่ง น้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการลูกค้า มีที่จอดรถสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

แนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า ของร้านขอนแก่นอีเล็คทริกสรุปเป็นปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม สำหรับแนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าได้ข้อสรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาด้านพฤติกรรม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การทักทายลูกค้า ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดคุยกับลูกค้าเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง

2) การพัฒนาด้านสินค้า ลดเวลาการค้นหาสินค้าของทางร้านและลดเวลารอคอยสินค้าของลูกค้า รวมถึงการเพิ่มช่องทางการดูแลลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น สำหรับแนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าได้ข้อสรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาด้านพฤติกรรม การปลูกฝังให้ทุกคนในร้านมีจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ ด้วยการบริการอย่างจริงใจและซื่อสัตย์

2) การพัฒนาด้านอาคารและสถานที่ ด้วยการทำความสะอาดร้านอย่างเป็นประจำ และหากิจกรรมไว้คอยบริการลูกค้า เช่น มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต หนังสือหรือนิตยสารไว้คอยบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

จากการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านซอนแก่นอีเล็คทริก ผู้ศึกษาได้นำจุดแข็งและโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์สออาร์ ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ที่ได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้า และเพื่อให้เกิดการเพิ่มความประทับใจครอบคลุมทั้งด้านสินค้าและด้านการบริการของทางร้าน ผู้ศึกษาได้จัดทำโครงการแนวทางการเพิ่มความประทับใจของลูกค้า 3 โครงการ ดังนี้

1. ชื่อโครงการ “สร้างภาพลักษณ์องค์กร”

ปลูกจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ มีการถ่ายทอดความรู้และสอนงานให้กับทุกคนในร้าน ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การทักทาย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการพูดคุยเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เสมือนว่าลูกค้าคือคนสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการกับทางร้าน

การดำเนินโครงการ: มีนาคม 2557 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิกิริยา ทุกคนในร้านให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ มีการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าในทิศทางที่ดีขึ้น

2. ชื่อโครงการ “ข้อความแจ้งเตือน”

จากการสัมภาษณ์และพูดคุยกับลูกค้า ทำให้ผู้ศึกษาทราบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหาลืมตรวจเช็คระดับน้ำกลั่นแบตเตอรี่ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้แบตเตอรี่เสื่อมคุณภาพเร็วกว่าปกติ ดังนั้น สำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าประเภทแบตเตอรี่กับทางร้าน จะมีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าและส่งข้อความแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบถึงระยะตรวจเช็คหรือสามารถเข้ามาใช้บริการได้กับทางร้าน เพื่อรักษาและยืดอายุการใช้งานของสินค้า ดังนั้น โครงการนี้คาดว่าจะสามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

การดำเนินโครงการ: กุมภาพันธ์ 2557 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิกิริยา ทุกคนในร้านให้ความร่วมมือดี และการประเมินการเรียนรู้ มีการเก็บข้อมูลและส่งข้อความแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบ และลูกค้าได้กลับมาใช้บริการตรวจเช็คจากทางร้าน

3. ชื่อโครงการ “เพิ่มประสิทธิภาพงานขาย”

จากการสังเกตของผู้ศึกษา พบว่า ในบางครั้งการค้นหาสินค้าของทางร้านมีความล่าช้า เนื่องจากสินค้ามีอยู่เป็นจำนวนมาก การค้นหาสินค้าจึงทำได้ยาก เนื่องจากยังไม่มีมีการแบ่งสินค้าออกเป็นหมวดหมู่และรุ่นที่ชัดเจน อีกทั้งจำนวนพนักงานในร้านมีไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ดังนั้น โครงการนี้จึงใช้การแบ่งสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ ยี่ห้อ และรุ่นของสินค้า เพื่อลดเวลาการค้นหาสินค้าของทางร้านและลดเวลารอสินค้าของลูกค้า

การดำเนินโครงการ: กุมภาพันธ์ 2557 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินโครงการ: การประเมินปฏิกิริยา ทุกคนในร้านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และการประเมินการเรียนรู้ ทุกคนในร้านสามารถค้นหาสินค้าได้รวดเร็วมากขึ้น และสามารถวางแผนการสั่งซื้อสินค้าเข้าร้านได้อย่างเหมาะสม

สรุปผลการศึกษา

จากกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เพื่อให้ทราบถึงความประทับใจจากการใช้บริการ และแนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า โดยการรวบรวมหาประสบการณ์ด้านบวกของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านซอนแก่นอีเลิศทริค ที่ดีที่สุด รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น เพื่อวาดฝันถึงลักษณะการให้บริการที่พึงประสงค์ และแนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า สรุปได้ดังนี้ คือ

1. **ความประทับใจในการบริการที่พึงประสงค์** ของร้านซอนแก่นอีเลิศทริค คือ

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม สรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การบริการที่ดี มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อการทำงาน
2. มีสินค้าหลากหลาย ครบครัน
3. ด้านทักษะความรู้ในงาน คือ การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ที่ถูกต้องแก่ลูกค้า

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น สรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. มีความจริงใจต่อลูกค้า
2. ความเป็นมืออาชีพ แก้ปัญหาได้ตรงจุด
3. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ

แนวทางการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า คือ

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม สรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
2. การบริการที่รวดเร็วมากขึ้น
3. เพิ่มช่องทางการดูแลลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น สรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. มีจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ ด้วยการบริการอย่างจริงใจและซื่อสัตย์
2. มีกิจกรรมไว้คอยบริการลูกค้า

สรุปผลการดำเนินโครงการการเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า

1. โครงการ “สร้างภาพลักษณ์องค์กร”

การปลูกจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการทักทายและพูดคุยเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เสมือนว่าลูกค้าคือคนสำคัญ

2. โครงการ “ข้อความแจ้งเตือน”

การบันทึกข้อมูลของลูกค้าและส่งข้อความแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบถึงระยะตรวจเช็ค เพื่อรักษาและยืดอายุการใช้งานของสินค้า

3. โครงการ “เพิ่มประสิทธิภาพงานขาย”

การแบ่งสินค้าออกเป็นหมวดหมู่เพื่อลดเวลาการค้นหาสินค้าของทางร้านและลดเวลารอสินค้าของลูกค้า

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ความประทับใจในการบริการที่พึงประสงค์ของลูกค้าร้านขอนแก่นอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ดี มีสินค้าครบครัน ให้คำแนะนำกับลูกค้า เป็นต้น และจากการดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า พบว่า แต่ละโครงการช่วยตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากขึ้น เกิดการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อแก่ลูกค้ารายอื่น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ สกุลวัฒน์ วัฒนกุล (2554) ทำการศึกษาปรากฏการณ์ด้านบวกหรือสิ่งที่ประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอู่เคาะพนัสนี้ และนำประสบการณ์ด้านบวกหรือสิ่งที่ประทับใจของลูกค้ามาয়าระดับประสบการณ์ลูกค้าของ อู่เคาะพนัสนี้มาวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาองค์กร และประสบการณ์ในการมาใช้บริการของลูกค้า ผลการศึกษาและประเมินผล พบว่า แต่ละโครงการช่วยตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากขึ้นและช่วยให้เกิดการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อแนะนำลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการและ ธรรมศักดิ์ เรืองชัยจุฑพร (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สุนทรียสาธกเพื่อพัฒนาองค์กร โดยอาศัยประสบการณ์ที่ดีที่สุด มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อค้นหาประสบการณ์สุดยอดด้านบวกในมุมมองของผู้ประกอบการ และลูกค้า

เพื่อวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้ร้านยโสธรมิตรกลการ โดยการรักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มลูกค้าใหม่ โดยคาดว่าจะหลังจากดำเนินการตามกลยุทธ์ดังกล่าวจะสามารถเพิ่มยอดขายได้

เอกสารอ้างอิง

- ธรรมศักดิ์ เรืองชัยจุฑพร. (2553). **การใช้สุนทรียสาธกเพื่อพัฒนาองค์กร
กรณีศึกษากลยุทธ์การเพิ่มยอดขายอะไหล่รถยนต์ร้านยโสธร
มิตรกลการ**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2553). **Appreciative Inquiry**. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2557,
จาก <http://www.aithailand.org/>
- ยาตา สุยะเวช. (2550). **The Tipping Point: จุดชนวนคิด พลิกสถานการณ์**.
กรุงเทพฯ: ดีเอ็มจี.
- สกุลวัฒน์ วัฒนกุล. (2554). **การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกในการยก
ระดับประสบการณ์ลูกค้ากรณีศึกษา อยู่เคาะพันธ์มิตรอารีย์**. การศึกษา
อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2553). **SOAR VS. SWOT Analysis**. ค้นเมื่อ 7 มกราคม
2557, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>
- อำนาจ วัดจินดา. (2555). **เทคนิคการประเมินผลการฝึกอบรม**. ค้นเมื่อ
10 มกราคม 2557, จาก [http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?
column_id=437&page=1](http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_id=437&page=1)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

กลยุทธ์การค้นหา (Strategic Inquiry)	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
	ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบไฟฟ้ารถยนต์มีอะไหล่จำหน่ายทุกรุ่นทุกยี่ห้อ รวมถึงทำเลที่ตั้งติดถนนสายหลักของจังหวัดจึงเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	การเสื่อมสภาพของรถยนต์ซึ่งผู้ใช้รถยนต์มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจเช็ค และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รถยนต์สามารถใช้งานได้อย่างปกติ
เจตนาชื่นชมในสิ่งที่ดี (Appreciative Intent)	สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspirations)	ผลลัพธ์ที่เราต้องการจะเห็น (Results)
	การเป็นร้านซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถยนต์อันดับต้นๆในใจลูกค้า มีการบริการที่เป็นกันเองสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด รวมถึงการทำให้ทุกคนในร้านทำงานอย่างมีความสุข	ลูกค้าเกิดความประทับใจในการมาใช้บริการที่ร้าน เกิดการใช้บริการซ้ำ มีการบอกต่อถึงความประทับใจไปยังผู้อื่น และการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
ด้านพฤติกรรม	การบริการที่ดี มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อการทำงาน เช่น การใส่ใจในทุกขั้นตอนของการทำงาน การดูแลและติดตามผลจากการทำงาน	ความตั้งใจต่อลูกค้า ซื่อสัตย์ในหน้าที่ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ร้านค้าดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
ด้านสินค้า	มีอะไหล่จำหน่ายหลากหลายรุ่น ทั้งอะไหล่แท้และอะไหล่มือสองสภาพดี สินค้ามีคุณภาพ ลูกค้าสามารถเข้ามาซื้อสินค้าได้ครบโดยไม่เสียเวลาไปที่อื่นอีก	
ด้านทักษะความรู้ในงาน	การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สามารถสร้างความแตกต่างให้กับทางร้านได้เป็นอย่างดี	ความเป็นมืออาชีพของเจ้าของร้าน ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงาน และการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถวิเคราะห์อาการของรถยนต์ได้อย่างตรงจุด และถูกต้อง นำมาซึ่งความไว้วางใจและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ
ด้านอาคารและสถานที่		มีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ สะอาด มีที่นั่งน้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการลูกค้า มีที่จอดรถสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเพียงพอ