

การปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่

Self- adjustment of stationery business in Chiang Mai province

พรภรณ์ รจิตานนท์¹ และ นัทรวิญญ์ องค์กริ่ง²

^{1,2} หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต)

วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต , grace1_22@hotmail.com: chatrsu@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้เครื่องเขียน และการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน ศึกษาเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเครื่องเขียน ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจเครื่องเขียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดพัฒนาธุรกิจเครื่องเขียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดพัฒนาธุรกิจเครื่องเขียน ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เลือก ผู้ให้ข้อมูลหลัก แบบเจาะจง ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อร้านเครื่องเขียนคือความก้าวไกลของเทคโนโลยีที่ทำให้คนอ่านหนังสือน้อยลง และใช้อุปกรณ์ในการเขียนน้อยลงเช่นกัน คุณค่าสำคัญของการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน คือการปรับธุรกิจให้ทันยุคสมัย ขึ้นอยู่กับการทำตลาดออนไลน์ เพราะตอนนี้ลูกค้านิยมกับการซื้อสินค้าทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อที่จะได้เพิ่มช่องทาง และเป็นการเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น ผู้บริโภคในยุคสมัยนี้ชอบความสะดวกสบายมากกว่าอันไหนที่อ่านความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าลูกค้าก็จะเลือกสิ่งนั้น และสิ่งสำคัญนอกเหนือจากนี้คือการบริหารจัดการด้านการเงิน คือมีการควบคุมการเงินอย่างชัดเจน โดยการจัดทำรายการบัญชี รายรับรายจ่าย และมีการแบ่งเงินที่ใช้ในกิจการ แยกจากเงินส่วนตัวอย่างชัดเจน เพื่อ ทราบถึงผลกำไรหรือขาดทุนต่อเดือนได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถควบคุมและวางแผนการดำเนินงาน ของธุรกิจ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ เครื่องเขียน คือการบริการที่ดี จริงใจ ซื่อสัตย์ กับลูกค้า คุณภาพของสินค้า และการบริการเป็นสำคัญ การใช้กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความหลากหลายของสินค้า มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีนโยบายส่งเสริมของภาครัฐ มีส่วนช่วยให้ตลาดเครื่องเขียนเติบโต และช่วยสร้างโอกาสการแข่งขันของผู้ประกอบการ อาทิ การขยายการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น การมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้รวมถึงนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ช่วยส่งเสริมการสร้างสรรกรูปแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ สวยงาม และแปลกใหม่ แตกต่างจากสินค้าทั่วไปในท้องตลาด เป็นต้น

คำสำคัญ: การปรับตัว, ธุรกิจเครื่องเขียน

ABSTRACT

The study on self-adjustment of stationery business in Chiang Mai province aims to study a situation of changes that have effect on stationery usage and self-adjustment of stationery business, to study a guideline used to create new service associated with stationery business and study factors of success and chances of stationery business so as to be a guideline for developing further stationery business. Qualitative research technique is used for the study and purposive sampling method is used to select key informants. Data are collected by in-depth interviewing.

The findings from the study showed that a situation of changes affecting on stationery shops was technology advancement causing people to read book and use stationery less than usual. The major key of self-adjustment of stationery business is making self-adjustment to keep pace with modernization, by doing online marketing as today customers prefer to buy goods online, in order to increase selling channels and sales volume. Currently, customers expect convenience at every stage of shopping. Whoever can provide them more convenience, they are ready to turn to that person. The important point above this matter is financial management. Namely, financial control must be obviously operated so as to know monthly profit or loss precisely, enabling to control and plan the future operation efficiently. Factors of success of the stationery business are good service, sincerity, and honesty given to customers as well as quality of products and services. Distribution channel strategy, variety of products that can blend with ongoing situations, business strategies that can be revised to meet changing situations, promoting policies from public sector play a part in boosting the growth of stationery market and help create competitive advantage of business operators such as expansion of education and learning promotion to local communities, emphasis on the country development to be the society of wisdom and learning including creative economy policies that help promote creativity of products to be unique, beautiful, innovative and different from other products sold in markets.

Keywords: Self-adjustment, stationery business

1. บทนำ

ธุรกิจเครื่องเขียน จัดเป็นธุรกิจค้าปลีกประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อพัฒนาการทางสังคมและเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์สำคัญประกอบการศึกษาเรียนรู้และการทำงาน ดังนั้น เครื่องเขียนจึงเป็นสินค้าประเภทจำเป็นที่ทุกคนที่อยู่ในวัยศึกษาและวัยทำงานจำเป็นต้องใช้ (โชติมา สุรนดิษฐ์ : 2550) แต่ในปัจจุบัน สถานการณ์ทางสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เน้นอนว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสูง ในขณะที่วงร้านค้ายิวคลเครื่องเขียนก็อยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลง และวิสัยทัศน์ของร้านคือควรจะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น คำถามที่ตามมาคือ ผู้ประกอบการร้านค้ายิวคลจะสามารถเพิ่มคุณค่า เพิ่มมูลค่าให้กับร้านเครื่องเขียนเล็กๆ แต่ให้มีศักยภาพในการแข่งขันและสร้างคุณค่าให้กับตนเองได้อย่างไร จากกลไกของการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่างๆ ในสังคม พร้อมทั้งที่ธุรกิจร้านเครื่องเขียนเล็กๆ แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเครื่องเขียน เพื่อนำไปต่อยอดพัฒนาสินค้าและบริการภายในร้านได้ และใช้การปรับตัวตามธุรกิจร้านเครื่องเขียนที่ประสบความสำเร็จ ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการ ซึ่งแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบของบริการนี้ จะสามารถต่อยอดธุรกิจเครื่อง

เขียนให้สามารถตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงของสังคมได้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องเขียนคิด จังหวัด เชียงใหม่ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อตอบ โจทย์การวิจัยดังกล่าว และเพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อความสำเร็จของธุรกิจเครื่องเขียนต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้เครื่องเขียน และการปรับตัวของธุรกิจ เครื่องเขียน
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเครื่องเขียน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจเครื่องเขียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อ ยอดพัฒนาธุรกิจเครื่องเขียน

3. การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี

ในกระบวนการวิจัยเรื่องการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่สำคัญมาผนวกประสานเข้าด้วยกันดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมเทคโนโลยี
2. แนวคิดทฤษฎีอัตลักษณ์
3. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ
4. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4Ps

4. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) โดยใช้แนวทางศึกษาให้ ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งส่วนหนึ่งเป็นประกอบการธุรกิจอธิบายเรื่องราวและ ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้ประสบมา อันเป็นข้อมูลของการวิจัยเรื่องการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยซึ่งประกอบด้วย

4.1 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ข้อมูล 2 ชนิด คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยการสังเกตแบบมี ส่วนร่วมในชุมชน และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือเจ้าของธุรกิจ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ ก่อนแล้ว เช่น รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและก่อเกิดประโยชน์รวมถึงบรรลุดูวัตถุประสงค์ ของการศึกษาได้

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ศึกษากำหนดหัวข้อรายการต่างๆที่ต้องการจะศึกษาและรวบรวม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยในแบบการสัมภาษณ์เป็นลักษณะแบบคำถามปลายเปิดที่มีคำสำคัญที่ต้องการ โดย การสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล เพื่อให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งอยู่ภายใต้หัวข้อที่ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้กำหนด

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) โดยการศึกษาถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ศึกษาได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key – Informants Interview) ซึ่งเป็นการเลือกเชิงทฤษฎี ซึ่งได้แก่การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อการสัมภาษณ์จากประเด็นที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจร้านเครื่องเขียน จำนวน 4 คน ที่มีองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับหัวข้อวิจัย เพราะประกอบธุรกิจเครื่องเขียนมาเป็นระยะเวลาหลายปี และลูกค้าที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 3 คน รวมทั้งเซลล์แมน ซึ่งมีประสบการณ์อยู่ในวงการทำธุรกิจเครื่องเขียนจำนวน 3 คน รวมจำนวนทั้งหมด 10 คน ซึ่งทั้งหมดนี้จะสามารถให้ข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) โดยได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์เป็นการแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยคำถามต่างๆได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เป็นโครงคำถามที่มีความยืดหยุ่น โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ตามลักษณะตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์และทำการทดสอบแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักบันทึกเทปในการสัมภาษณ์ และนำเทปคำสัมภาษณ์มาถอดความ เพื่อนำข้อมูลคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางขั้นตอนเชิงคุณภาพต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

4.5.1 ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยมาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญ และคุณลักษณะของข้อมูล

4.5.2 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

4.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่างๆมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการ

วิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลข แต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มี “รายละเอียด” และ “ลึก” และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ (Interview Research) และข้อมูลจากเอกสารต่างๆ (Document Research) จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักวิชาการประกอบการเขียนรายงาน

5. ผลการวิจัย

5.1 สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของร้านเครื่องเขียน

สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะรูปแบบของการค้าและเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร้านเครื่องเขียน ร้านหนังสือ และร้านอุปกรณ์สำหรับการเขียน การจับบันทึก เนื่องจากโลกในยุคปัจจุบันได้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน อุปกรณ์แท็บเล็ตต่างๆทำงานแทนหนังสือและเครื่องเขียนเสียเป็นส่วนใหญ่ ประกอบกับวัฒนธรรมของการอ่านและการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจจะแยกประเด็นได้ดังนี้

- 1) นโยบายของรัฐบาล ถ้ารัฐบาลแจกเครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน จึงทำให้ยอดขายทางร้านตก และถ้าทางโรงเรียนไม่ได้มาติดต่อทางร้านด้วยก็ทำให้ทางร้านขายของได้น้อยลง
- 2) เศรษฐกิจ คือประชาชนที่ประหยัดคบกับรายได้ที่มีน้อยลง เมื่อคนเขามีรายได้น้อยเขาก็มีกำลังซื้อน้อยลงเช่นกัน เลยทำให้มีผลกระทบ
- 3) การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่
- 4) การขายออนไลน์การขายออนไลน์จะทำให้หน้าร้านด้อยประสิทธิภาพลงไป เพราะทำให้ลูกค้าสะดวกสบายมากกว่าเป็นช่องทางการซื้อของลูกค้าที่ง่ายขึ้น
- 5) พฤติกรรมการทำงานรูปแบบใหม่ ในปัจจุบันการสั่งงาน การทำงาน ไม่ค่อยมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องเขียน เช่น การประชุมของบริษัทจากเดิมที่ต้องมีการจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ มีการใช้ปากกา กระดาษ แต่ในปัจจุบันบริษัทหันมาใช้เทคโนโลยีแทน เช่น การสั่งงานผ่านอินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกล เป็นต้น

5.2 การปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน

1) การทำตลาดออนไลน์ ให้ความสำคัญของการปรับธุรกิจให้ทันยุคสมัย ขึ้นอยู่กับ เพราะตอนนี้ลูกค้านิยมกับการซื้อสินค้าทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นแนวทางการทำธุรกิจในอนาคตนี้จะทำการขายอยู่แต่หน้าร้านไม่ได้ เพราะการตลาดออนไลน์มีการพัฒนาและเข้ามาแทรกแซงร้านค้าเกือบสิ้นเชิง สิ่งสำคัญคือจะหาอย่างไรให้เรานั่งอยู่ที่ร้านและยังมียอดขายเข้ามา ซึ่งกุญแจสำคัญนั้นก็คือการทำตลาดออนไลน์นั่นเอง เพราะไม่ว่าอยู่ที่ไหนเราก็มีช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่ลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายมากขึ้นด้วย

ทำเพจเพื่อโชว์สินค้า ขายสินค้าในเฟสบุ๊ค เพิ่มมาเหมือนกันเพื่อที่จะได้เพิ่มช่องทาง และเป็นการเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น และคิดว่าผู้บริโภคในยุคสมัยนี้ชอบความสะดวกสบายมากกว่าอันไหนที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าลูกค้าก็จะเลือกสิ่งนั้นและจะเป็นจุดแข็งของธุรกิจจึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่อาจจะไม่มองที่ราคาแต่จะมองถึงความสะดวกสบายที่มอบให้มากกว่า

2) การบริหารจัดการด้านการเงิน การบริหารจัดการด้านการเงิน คือมีการควบคุมการเงินอย่างชัดเจน โดยการจัดทำรายการบัญชี รายรับรายจ่าย และมีการแบ่งเงินที่ใช้ในกิจการ แยกจากเงินส่วนตัวอย่างชัดเจน เพื่อ ทราบถึงผลกำไรหรือขาดทุนต่อเดือนได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถควบคุมและวางแผนการดำเนินงาน ของธุรกิจ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ

3) การวางแผนกำหนดกลยุทธ์ ในด้านการวางแผนกลยุทธ์ จะใช้วิธีการสังเกตจากพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า ว่าสินค้าประเภทใด ได้รับความนิยม หรือเป็นที่ต้องการของกลุ่มลูกค้าและจัดทำ รายการบันทึกสินค้าเรียงตามความนิยม จากนั้นจะเริ่มปฏิบัติกลยุทธ์ โดยทำการเลือกซื้อสินค้าที่ได้บันทึกไว้ โดย สินค้าที่ได้รับความนิยมสูงจะซื้อในปริมาณมาก และจัดซื้อสินค้าปริมาณน้อยในสินค้าที่ได้รับความนิยมต่ำ

5.3 กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง

1) คุณภาพสินค้า จะเน้นคัดสรรสินค้าที่มีคุณภาพเท่านั้น ที่จะนำมาขายนำมาเสนอลูกค้า ในราคาที่ยุติธรรม เพราะเรื่องราคาก็มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า ทางร้านก็พยายามหาสินค้าที่แตกต่างแบบใหม่ ๆ มานำเสนอลูกค้า

2) ราคามิตรภาพ ความตั้งใจของร้านตั้งแต่ในอดีต เพราะเปิดอยู่หน้าโรงเรียน ไม่สามารถบวกเอากำไรได้มาก เพราะนักเรียนเขามีสตางค์ไม่มาก ไม่มีรายได้ แต่อยากให้เขาได้ใช้ของดี ของราคาถูกเขาซื้อได้อยู่แล้ว แต่เราอยากให้เขาได้ใช้ของที่ดีด้วย และร้านก็เป็นทางเลือกซื้ออุปกรณ์การเรียนและการทำงาน

3) การให้บริการ การให้บริการที่ดีให้กับลูกค้า และหาสินค้าที่สามารถมาตอบสนองของลูกค้าให้ได้มากที่สุด พัฒนาระบบการสั่งซื้อเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่จัดวางจำหน่ายตามร้านค้า/ร้านค้าปลีกทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค การปรับปรุงรูปแบบสถานที่จำหน่ายให้ครบวงจรมากขึ้น การจัดโปรโมชันสำหรับการสั่งซื้อหรือบริการจัดส่งสินค้าฟรีตามเงื่อนไขและในพื้นที่ที่กำหนด เป็นต้น และเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับการสื่อสารและเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคของตัวเอง และแก่พัฒนาธุรกิจอาจยังไม่พอ ควรจะต้องพัฒนาบุคลากรเก่าและใหม่ให้เข้าใจ เปิดใจเรียนรู้กระบวนการทำงานใหม่ๆ และเติบโตไปด้วยกัน และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในช่วงเริ่มต้นแนะนำสินค้าใหม่เข้าสู่ตลาด

4) การส่งเสริมการตลาด ได้จัดเตรียมงบประมาณไว้จำนวนหนึ่ง สำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการขายที่เรียกสั้นๆง่ายๆว่า “ลด แลก แจก แถม” ซึ่งจัดขึ้น ณ บริเวณจุดขายสินค้า เพื่อกระตุ้นแรงซื้อจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังมีการกระตุ้นยอดขายผ่านทางผู้จัดจำหน่ายของบริษัท ด้วยการมอบแรงจูงใจเช่นการแจกทองให้กับผู้จัดจำหน่ายที่สามารถทำยอดขายได้ถึงเป้า และยังมี การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยจะต้องทำการปรับปรุงแผนการดำเนินงานธุรกิจใหม่ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปด้วย และกลยุทธ์การมีสินค้าที่หลากหลาย ซึ่งจะมีสินค้าครบทุก ประเภทที่จำเป็นสำหรับนักเรียน และประชาชนทั่วไป สำหรับกลยุทธ์นี้ จะมีการติดต่อ ประสานงานกับบริษัทต่างๆ เกี่ยวกับการนำสินค้าเข้ามาจำหน่ายที่หลากหลาย อาทิ เช่น บริษัท ซากุระจำกัด บริษัท นานมีจำกัด เป็นต้น

5.4 ความสำเร็จ โอกาสและอุปสรรค

1) การเน้นคุณภาพของสินค้า และการบริการ สิ่งสำคัญของการประกอบธุรกิจให้สำเร็จ คือการบริการที่ดีจริงใจ ซื่อสัตย์ กับลูกค้า เพราะคิดว่าจะไม่แข่งขันเรื่องราคา แต่จะแข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้า และการบริการเป็นสำคัญ และการใช้กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากลักษณะธุรกิจเน้นจำหน่ายสู่ผู้บริโภคโดยตรง จึงจะเลือกทำเลในการตั้งร้าน ติดโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นนักเรียนนักศึกษา

2) การเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อ การเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อ ทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ใช้การประชาสัมพันธ์ เป็นการทำให้ลูกค้ารู้จักกับร้านมากขึ้น ผ่านใบปลิว ไปสเตอร์ และ ป้ายร้านที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าภายในร้าน และการติดต่อผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการโฆษณาและช่วยให้ การสั่งซื้อสินค้าง่ายขึ้นความหลากหลายของสินค้า

3) การขยายตัวของเครื่องเขียนในสังคมอุดมปัญญา เป็นการเน้นคุณค่าของเครื่องเขียนให้มีมากขึ้นในสังคม อุดมปัญญา ดึงจุดแข็งของเครื่องเขียนออกมา สินค้าแต่ละอย่างสามารถต่อยอดไอเดียได้อีกหลายๆ อย่าง และการใช้ เครื่องเขียนยังเป็นสินค้าจำเป็นที่ทุกคนในวัยศึกษาและวัยทำงานต้องอุปโภค และตลาดของสินค้าประเภทเครื่องเขียน ยังคงสามารถที่จะขยายตัวได้ เนื่องจากภาครัฐได้ให้การสนับสนุนการ ขยายการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้ชุมชน ท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้ประเทศเป็นสังคมอุดมปัญญา ประกอบกับ ทำให้เครื่องเขียนเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค มีอัตราการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ท่ามกลางการปิดกิจการของร้านเครื่อง เขียนหลายๆ แห่ง ที่ต้องประสบกับภาวะขาดทุนจากการดำเนินงาน ในช่วงที่เศรษฐกิจถดถอย แต่จากวิสัยทัศน์ในการ ดำเนินงานของผู้ประกอบการ ที่ทำการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป มีการปรับปรุงและพัฒนาสินค้านวัตกรรมใหม่ๆ ให้มีลักษณะเป็นสินค้าประเภทนวัตกรรมใหม่ๆ ทันสมัย เป็นลักษณะสินค้าแฟชั่นเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

4) โอกาสและอุปสรรค โอกาสคือ สินค้าประเภทนี้เป็นสินค้าสิ้นเปลืองที่ใช้แล้วหมดไป จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มของธุรกิจเครื่องเขียนมีแนวโน้มที่เติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่อง และการที่สังคมปัจจุบันได้สังเกตเห็นถึง ความสำคัญของการศึกษา และจากความสำคัญของการศึกษาทำให้จำนวนผู้เข้า ศึกษาที่มีอย่างต่อเนื่องและเพิ่มจำนวน มากขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ธุรกิจประเภทนี้มีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้น รวมถึงนโยบายส่งเสริมของภาครัฐ มีส่วนช่วยให้ ตลาดเครื่องเขียนเติบโต และช่วยสร้างโอกาสการแข่งขันของผู้ประกอบการ อาทิ การขยายการศึกษาและส่งเสริมการ เรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น การมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา

อุปสรรคคือเรื่องคนงานหรือลูกน้อง ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพราะการหาพนักงานที่มีทักษะและมี ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก และสินค้าที่นำมาเข้ามาทำให้ยอดขายของร้านเครื่องเขียนดั้งเดิมลดลงบ้างทำให้ ผู้บริโภคบางคนขาดความเชื่อมั่นในตัวสินค้า วิฤตการณ์ทางการเงินทำให้เศรษฐกิจตกต่ำและมีผลโดยตรงต่อธุรกิจ เครื่องเขียน เนื่องจากลูกค้าสำนักงานหลายแห่งปิดกิจการลงหรือมีการลดต้นทุน การดำเนินงาน ยอดขายเครื่องเขียน จึงลดลงอย่างมาก ทำให้หลายบริษัทประสบกับปัญหาขาดทุนจาก การดำเนินงานจำต้องปิดกิจการลงในที่สุด

6. การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน คือ การปรับธุรกิจให้ทันยุคสมัย ขึ้นอยู่กับการทำตลาดออนไลน์ เพราะตอนนี้ลูกค้านิยมกับการซื้อสินค้าทางออนไลน์ เป็นส่วนใหญ่ เพื่อที่จะได้เพิ่มช่องทาง และเป็นการเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น ผู้บริโภคในยุคสมัยนี้ชอบความ สะดวกสบายมากกว่าอันไหนที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าลูกค้าก็จะเลือกสิ่งนั้น และการขาย ออนไลน์จะทำให้หน้าร้านด้อยประสิทธิภาพลงไป เพราะการขายออนไลน์ทำให้ลูกค้าสะดวกสบายมากกว่าเป็นช่อง ทางการซื้อของลูกค้าที่ง่ายขึ้น การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยในปัจจุบันการสั่งงาน การทำงาน ไม่ค่อยมีความ จำเป็นต้องใช้เครื่องเขียน เช่น การประชุมของบริษัทจากเดิมที่ต้องมีการจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ มีการใช้ ปากกา กระดาษ แต่ในปัจจุบันบริษัทหันมาใช้เทคโนโลยีแทน เช่น การสั่งงานผ่านอินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกล เป็นต้น และพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าในโลกออนไลน์มากขึ้น ปัจจัยสำคัญคือยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นยุค โลกาภิวัตน์

ยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมเทคโนโลยี โดยการที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ในลักษณะ เศรษฐศาสตร์เครือข่าย หรือที่เรียกว่า (networked economy) มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนย้ายอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ระหว่างประเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ ส่งผลให้โลกมีสภาพ เหมือนเป็นหนึ่งเดียว มีการแข่งขันสูงผลกระทบในวงกว้างต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน และนั่นเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการปรับตัวพัฒนาให้เป็นที่ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในโลกเศรษฐกิจใหม่ เทคโนโลยีได้เข้าไปมีบทบาทต่อวิถีชีวิตผู้คนและสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การตลาดออนไลน์ ด้านการศึกษา ปัจจุบันเราสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง การเรียนรู้ผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ จึงเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอนปัจจุบัน สำหรับโรงเรียนมัธยม ก็มีการจัดการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดให้เป็นรายวิชาเลือกในระดับวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัย มีเปิดสอนสาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา ทำให้สื่อการเรียนการสอนสมัยใหม่มีการใช้กระดาษ ปากกา ในการจดบันทึกข้อมูลน้อยลง เพราะมีเทคโนโลยีของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ตเข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับนักเรียน นักศึกษาอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ จะเป็นกลุ่มนักเรียน และนักศึกษามากกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป เพราะทางร้านเลือกทำเลในการตั้งร้าน ติดโรงเรียน และมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ที่เป็นกลุ่มที่มีรสนิยมชื่นชอบสินค้าที่เป็นสินค้าใหม่ๆ มีสีสันสวยงาม รูปแบบสินค้ามีเอกลักษณ์ และแปลกใหม่ ทันสมัย เหมาะแก่การใช้ในการศึกษา สินค้าแตกต่างจากสินค้าทั่วไปในท้องตลาด สอดคล้องกับทฤษฎีอัตลักษณ์ ที่เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่มุ่งอธิบายพฤติกรรมตามบทบาทของบุคคล ที่เบอร์คและไรซ์ (Burke & Reitzes, 1991: 242) ได้กล่าวว่า อัตลักษณ์ คือ สิ่งที่บุคคลให้ความหมายทางสังคมที่ตนซึ่งอยู่ในบทบาทเดียวกันมีร่วมกัน อัตลักษณ์มีลักษณะที่สำคัญคือ อัตลักษณ์ต่างๆ เป็นการให้ความหมายกับตนเอง กล่าวคือ อัตลักษณ์เป็นสิ่งที่เราได้มาจากการเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งและอัตลักษณ์เกิดขึ้นบนพื้นฐานความคล้ายคลึงและความแตกต่างของบทบาทอื่นๆ ดังเช่นการที่นักเรียน นักศึกษา อยู่ในพื้นที่เดียวกัน โรงเรียนเดียวกัน มหาวิทยาลัยเดียวกันก็มีความชื่นชอบและสนใจสินค้าประเภทเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน หรือการที่กลุ่มลูกค้าเป็นช่วงกลุ่มอายุที่ยังเป็นวัยเรียนจึงทำให้มีอัตลักษณ์ในการชื่นชอบและสนใจตัวสินค้าที่ทันสมัยและแปลกใหม่ เป็นต้น และยังรวมไปถึงอัตลักษณ์ของร้านเครื่องเขียนในจังหวัดเชียงใหม่ ว่าจะต้องมีรูปแบบในการจัดร้าน มีการจัดตกแต่งร้านอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ที่เป็นนักเรียนนักศึกษา คือ ต้องมีการตกแต่งร้านให้ทันสมัย มีระเบียบ มีอากาศถ่ายเท มีการจัดเรียงสินค้าให้โดดเด่นน่าซื้อ มีสินค้าให้เลือกเยอะ และมีสินค้าที่แตกต่างแบบใหม่ๆ มานำเสนอลูกค้า เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่มักจะชอบซื้อสินค้านรูปแบบใหม่ๆ และสิ่งสำคัญนอกเหนือจากนี้คือการบริหารจัดการด้านการเงิน คือมีการควบคุมการเงินอย่างชัดเจน โดยการจัดทำรายการบัญชี รายรับรายจ่าย และมีการแบ่งเงินที่ใช้ในกิจการ แยกจากเงินส่วนตัวอย่างชัดเจน เพื่อ ทราบถึงผลกำไรหรือขาดทุนต่อเดือนได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถควบคุมและวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ เครื่องเขียน คือการบริการที่ดี จริงใจ ซื่อสัตย์ กับลูกค้า และการบริการเป็นสำคัญ ตามทฤษฎีการให้บริการ ที่กล่าวว่าบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี ตามที่วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542,

หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ“พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น” รวมถึงการใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4Ps โดย Kotler (2012, p. 14) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่าเป็นกลุ่มของ เครื่องมือหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติกับกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเจ้าของธุรกิจร้านเครื่องเขียนได้นำมาใช้ในการพัฒนาต่อยอดร้านค้า โดยหลักคือคำนึงถึงคุณภาพสินค้า จะคัดสรรสินค้าที่มีคุณภาพเท่านั้น ที่จะนำมาขายนำมาเสนอลูกค้า ในราคาที่ยุติธรรม เพราะเรื่องราคาก็มีผลมีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า ทางร้านก็พยายามหาสินค้าที่แตกต่างแบบใหม่ๆ มาแนะนำเสนอลูกค้า และจุดแข็งอีกอย่างที่ชัดเจนคือ ราคามิตรภาพ และการให้บริการให้กับลูกค้า และหาสินค้าที่สามารถมาตอบสนองของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และมีการใช้กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากลักษณะธุรกิจเน้นจำหน่ายสู่ผู้บริโภคโดยตรง ทางร้านจึงจะเลือกทำเลในการตั้งร้าน ดิจิทัลโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และมีการเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อ ทาง โทรศัพท์และ อินเทอร์เน็ต ใช้การประชาสัมพันธ์ เป็นการทำให้ลูกค้ารู้จักกับร้านมากขึ้น ผ่านใบปลิว โปสเตอร์ และ ป้ายร้านที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าภายในร้าน และการติดต่อผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการโฆษณาและช่วยให้ การสั่งซื้อสินค้าง่ายขึ้นความหลากหลายของสินค้าแล้วก็มีสินค้าแต่ละอย่างมันสามารถต่อยอดไอเดียได้อีกหลายๆอย่างมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากส่วนประสมทางการตลาดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องกำหนดส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสม เพราะ ในปัจจุบันกระบวนการซื้อสำหรับ ผู้บริโภค ผู้ซื้อจะยึดหลักมูลค่าสูงสุด (Value Maximization) ผู้ซื้อจะซื้อผลิตภัณฑ์จากธุรกิจที่เสนอ มูลค่าที่มอบให้ลูกค้าสูงสุด มูลค่าดังกล่าวนี้คือความแตกต่างระหว่าง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในสายตาของลูกค้าและราคา (ต้นทุน) ของผลิตภัณฑ์ รวมในสายตาของลูกค้านั่นเอง ธุรกิจจะต้องคาดคะเนมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้าและ ต้นทุนรวมของลูกค้า การส่งมอบมูลค่าผลิตภัณฑ์จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อธุรกิจได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยธุรกิจต้องเพิ่มมูลค่าด้านผลิตภัณฑ์ มูลค่าด้านบริการบุคลากร และภาพลักษณ์ เพื่อเป็นการสร้าง มูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ และต้องพยายามลดราคาในรูปแบบของตัวเงิน รวมทั้งต้องพยายามลดต้นทุน อื่นที่ไม่ปรากฏในรูปแบบของตัวเงิน โดยลดต้นทุนด้านเวลาที่ลูกค้าต้องเสียไป ลดต้นทุนพลังงานที่ต้องใช้ไป กับผลิตภัณฑ์ และลดต้นทุนที่เกิดจากความไม่สบายใจจากการใช้ผลิตภัณฑ์และรวมไปถึงนโยบายส่งเสริมของภาครัฐ ก็มีส่วนช่วยให้ตลาดเครื่องเขียนเติบโต และช่วยสร้าง โอกาสการแข่งขันของผู้ประกอบการ อาทิ การขยายการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น การมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้รวมถึงนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ช่วยส่งเสริมการสร้างสรรครูปแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ สวยงาม และแปลกใหม่ แตกต่างจากสินค้าทั่วไปในท้องตลาด

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อร้านเครื่องเขียน คือความก้าวไกลของเทคโนโลยีที่ทำให้คนอ่านหนังสือน้อยลง และใช้อุปกรณ์ในการเขียนน้อยลงเช่นกัน เพราะยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการดำเนินชีวิต จากกลไกของการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่างๆ ในสังคม

พร้อมๆ กับที่ธุรกิจร้านเครื่องเขียนเล็กๆแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเครื่องเขียน เพื่อนำไปต่อยอดพัฒนาสินค้าและบริการภายในร้านได้ และใช้การปรับตัวตามธุรกิจร้านเครื่องเขียนที่ประสบความสำเร็จ ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการ ซึ่งแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบของบริการนี้ จะสามารถต่อยอดธุรกิจเครื่องเขียนให้สามารถตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงของสังคมได้ ภายใต้อัตลักษณ์ของธุรกิจเครื่องเขียน คือการปรับธุรกิจให้ทันสมัย ขึ้นอยู่กับการทำตลาดออนไลน์ เพราะตอนนี้ลูกค้านิยมกับการซื้อสินค้าทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อที่จะได้เพิ่มช่องทาง และเป็นการเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น ผู้บริโภคในยุคสมัยนี้ชอบความสะดวกสบายมากกว่าอันไหนที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าลูกค้าก็จะเลือกสิ่งนั้น และสิ่งสำคัญนอกเหนือจากนี้คือการบริหารจัดการด้านการเงิน คือมีการควบคุมการเงินอย่างชัดเจน โดยการจัดทำรายการบัญชีรายรับรายจ่าย และมีการแบ่งเงินที่ใช้ในกิจการ แยกจากเงินส่วนตัวอย่างชัดเจน เพื่อทราบถึงผลกำไรหรือขาดทุนต่อเดือนได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถควบคุมและวางแผนการดำเนินงาน ของธุรกิจ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ เครื่องเขียน คือการบริการที่ดี จริงใจ ซื่อสัตย์ กับลูกค้า คุณภาพของสินค้า และการบริการเป็นสิ่งสำคัญ การใช้กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความหลากหลายของสินค้า มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีนโยบายส่งเสริมของภาครัฐ มีส่วนช่วยให้ตลาดเครื่องเขียนเติบโต และช่วยสร้างโอกาสการแข่งขันของผู้ประกอบการ อาทิ การขยายการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น การมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ รวมถึงนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ช่วยส่งเสริมการสร้างสรรค์รูปแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ สวยงาม และแปลกใหม่ แตกต่างจากสินค้าทั่วไปในท้องตลาด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ธุรกิจเครื่องเขียนควรจะมีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัย มีการทำการตลาดออนไลน์เพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ๆและเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ
2. มีการศึกษาอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่มของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อการขายสินค้าที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด
3. ใช้กลยุทธ์ทหารมด คือเป็นกลยุทธ์ที่ส่งพนักงานในร้านไปติดต่อ หน่วยงาน บริษัท โรงงาน โรงเรียน และ มหาวิทยาลัย เพื่อทำการขายส่ง เป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา จึงควรมีการกระตุ้นการขาย จากเดิมที่จะมีลูกค้ามาซื้อถึงที่ร้านเราก็ต้องมีวิธีรับมือโดย เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องเขียนให้มากขึ้นกว่าเดิม
2. ควรมีการวิจัยกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้านเครื่องเขียนด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต บิดา มารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัวทุกท่านทุกคนที่สนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจ และขอกราบขอบพระคุณเจ้าของ

ธุรกิจร้านเครื่องเขียน, เซลล์แมน, ลูกค้าผู้มาใช้บริการร้านเครื่องเขียน ที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจที่ได้รับจากพี่ๆ เพื่อนๆ ผู้ร่วมศึกษาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- โชติมา สุรเนตน์ย. (2550). โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการแข่งขันของธุรกิจแคทิกอรี คิลเลอร์ ประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานที่มีการสั่งซื้อแบบออนไลน์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐนันท์ สุภัทรชัยวงศ์. (2554). การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องเขียนในจังหวัดยะลา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- สุกชัช กอบกิจเจริญ. (2548). “การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจขายส่งเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานรูปแบบบริการส่งถึงที่” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler, P. (2012). Marketing Management. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Burke and Reitzes. (1991). Identification. New York : McGraw - Hill.