ที่ ชร ๐๐๑๙.๒/๖๕๐๓๓

ศาลากลางจังหวัดเชียงราย
ถนนแม่ฟ้าหลวง ชร ๕๗๑๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ถอดบทเรียนปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" เพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์สาธิตการตลาด

เรียน นายอำเภอเมืองเชียงราย เวียงชัย พาน ป่าแดด เชียงแสน แม่สรวย และนายอำเภอเวียงเชียงรุ้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารถอดบทเรียนปัจจัยความสำเร็จฯ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย กรมการพัฒนาชุมชน ได้ศึกษา วิเคราะห์ ปัจจัยความสำเร็จของ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" เลขที่ ๑๔๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลโคกปีบ อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในเรื่องของร้านโชว์ห่วยที่ยืนหยัดต้านทานกระแสทุนนิยม และการบริหารจัดการร้านค้าเคียงคู่กับชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งหาได้ยากในสังคมปัจจุบัน กรมการพัฒนาชุมชน พิจารณาแล้วเห็นว่ารูปแบบการดำเนินงานของ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" มีเทคนิควิธีการ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับศูนย์สาธิตการตลาดที่อยู่ภายใต้การสนับสนุนของกรมการพัฒนาชุมชนได้

เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์สาธิตการตลาด จังหวัดจึงขอให้อำเภอมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์รูปแบบการดำเนินงานดังกล่าว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้กับศูนย์สาธิตการตลาดนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป และสามารถดาวน์โหลดคลิปวีดีทัศน์ได้ที่ https//www.youtube.com/ โชห่วยผู้ล้มยักษ์

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย หอมนาน)
พัฒนาการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน
โทร.๐-๕๓๑๗-๗๓๕๐

“ร้านเสาวนีย์ ซำหว้า”

ปัจจัยความสำเร็จ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า"

1) การสร้างจุดยืนของร้านค้าที่ชัดเจน "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบัน แต่คงไว้ซึ่งวิถีชีวิตของคนในชุมชน คือ มีการปรับปรุงร้านค้าให้สะอาดน่าใช้บริการ มีระบบการบริหารที่ทันสมัย ซึ่งไม่เน้นขายสินค้าตามกระแสสังคม (โมเดิร์นเทรด) เพียงอย่างเดียว แต่ยังใช้วิธีการวิเคราะห์ความต้องการสินค้าจากวิถีชีวิตของคนในชุมชน เช่น ขนมโบราณ เตาถ่าน ถ่านไม้ ลอตเตอรี่ นอกจากนั้น ยังมีบริการส่งเอกสาร เติมเงินโทรศัพท์มือถือ และบริการจ่ายค่าไฟ เป็นต้น

(2) จบครบทุกอย่างในร้านเดียว มีจุดขายประการสำคัญคือ ลูกค้าสามารถหาซื้อสินค้าได้ทุกอย่างในร้านเดียว (One stop service) โดยไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้าที่อื่นอีก เน้นการให้บริการที่ใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า การคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ มีความหลากหลาย ถือเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าอีกทางหนึ่ง

(3) การให้บริการที่มากกว่าคำว่าบริการ ร้านค้าสะดวกซื้อทั่วไป เมื่อต้องการเติมเงินโทรศัพท์ทางร้านมีหน้าที่ขายบัตรเติมเงินถือว่าเสร็จสิ้นการให้บริการ แต่วิธีการของร้านหากพบปัญหาลูกค้า เช่น เติมเงินไม่ได้ เติมเงินแล้วหาย หรือปัญหาอื่น ๆ ทางร้านจะรีบเข้าไปช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้ทันที เรียกได้ว่าใช้กลยุทธ์การให้บริการหลังการขายกับลูกค้า ทำให้เกิดการซื้อซ้ำ ลูกค้าส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการ อีกเนื่องจากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่เข้าถึงความต้องการอย่างแท้จริง

(4) มุ่งผลกำไรที่มากกว่าตัวเงิน คือ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" สามารถคิดคำนวณผลกำไรของสินค้าทุกชนิดที่วางขายในร้าน สินค้าส่วนใหญ่บวกกำไรเพียงเล็กน้อย เพื่อให้คนในชุมชนซื้อสินค้าได้ในราคาถูก แต่กลยุทธ์ที่ทำให้ร้านอยู่ได้คือ การวางขายสินค้าบางประเภทที่มีราคาสูงในร้านด้วย ซึ่งเป็นการถัวเฉลี่ยกำไรกับสินค้าที่มีราคาถูก เช่น สินค้าประเภทยา หรือ สินค้าฟุ่มเฟือยอื่น ๆ บนแนวคิด **"เงินไม่ใช่ตัววัดความสำเร็จของธุรกิจทั้งหมด"**

(5) รู้รอบ รู้ลึก ใช้ใจในการให้บริการ คือ มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะรู้ข้อมูลของสินค้าที่จำหน่ายในแต่ละเดือนแล้ว ยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการตัดสินใจซื้อสินค้า เข้าร้านอีกด้วย ทำให้สินค้าและบริการของร้านส่วนใหญ่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การหมุนเวียนของสินค้าในแต่ละวันอยู่ในอัตราสูง ดังนั้น จึงไม่ต้องเก็บสต็อกสินค้าจำนวนมาก เรียกได้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการบริหารคลังสินค้าอีกทางหนึ่ง

ทั้งนี้ "ร้านเสาวนีย์ ชำหว้า" เชื่อมั่นในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและนำมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการบริหารร้านค้า ความพอประมาณ ความมีเหตุผล มีภูมิคุ้มกัน โดยมีเงื่อนไข ๒ ประการ คือ เงื่อนไขความรู้ เงื่อนไขคุณธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการทั้งหมด 5 ข้อที่กล่าวมาข้างต้น