

ชื่อเรื่อง การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย

ผู้วิจัย	นางสาวอรพรรณ หอสุวรรณจิตร	ปริญญา	บ.ม.
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร. สุวกิจ ศรีปีดถา		ประธานกรรมการ
	อาจารย์ศรินทร เลียงจินดาถาวร		กรรมการ
	อาจารย์ลักขณา ศิริจำปา		กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย รวมถึงศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในพื้นที่ 4 จังหวัดริมฝั่งแม่น้ำโขงของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้แก่ เลย หนองคาย นครพนม และมุกดาหาร จำนวน 98 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีทุนดำเนินธุรกิจ 200,000 – 400,000 บาท ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 15 ปี มีผู้ปฏิบัติงานภายในร้านจำนวน 2 คน และมียอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 250,000 บาท โดยผู้ประกอบธุรกิจมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบธุรกิจที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีอายุ 31 – 40 ปี ผู้ประกอบธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า มากกว่าผู้ประกอบธุรกิจที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาปริญญา / ปวส. และผู้ประกอบธุรกิจที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ผู้ประกอบธุรกิจที่มีทุนดำเนินธุรกิจมาก มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าผู้ประกอบธุรกิจที่มีทุนดำเนินธุรกิจน้อย ระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่มีผล

ต่อความแตกต่างในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานภายในร้านมาก มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานภายในร้านน้อย ผู้ประกอบธุรกิจที่มียอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือนมาก มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มากกว่าผู้ประกอบธุรกิจที่มียอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อย

ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความคิดเห็นในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการรักษาลูกค้า และ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์น้อยที่สุด ผู้ประกอบธุรกิจได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ว่ายังมีข้อขัดข้องหลายประการ ทั้งในส่วนของพนักงาน ความรู้ความสามารถ เงินลงทุน และความคุ้มค่า รวมถึงการให้ความร่วมมือของลูกค้าด้วย ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจควรให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเอง มีความซื่อสัตย์ ให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการให้ความรู้เรื่องยาและสุขภาพที่ถูกต้องแก่ลูกค้าด้วย

TITLE Customer Relations Management of Drugstores Nearby Maekhong River
in Upper Northeast of Thailand

AUTHOR Miss Ornvaranan Horsuwanchit	DEGREE M.B.A.
ADVISORS Assoc. Prof. Dr. Suwakit Sripathar	Chairman
Mrs. Sirintorn Liengjindathaworn	Committee
Mrs. Lakkhana Sirichampa	Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

The objectives of this research are to study the customer relations management (CRM) of drugstore nearby Maekhong River in Upper Northeastern part of Thailand, and also study the problems and the ways to solve them including the recommended in CRM of drugstores nearby Maekhong River provinces (Loei, Nongkhai, Nakhon Phanom, and Mukdaharn). 98 samples were randomly selected to answer the questionnaire of which reliability ratio is 0.94.

It was found that the entrepreneur are mainly male with 31- 40 years of age, graduated with a bachelor degree. They have started the business with a reserved fund of 200,000 – 400,000 baht for 5 - 15 years. Each shop has 2 employees. They could earn money for 100,000 – 250,000 baht/month.

In term of the customer relations management, these samples are evaluated in an average. The entrepreneur whose age is not exceed 30 years, has a better relationship program than the others whose age are 31- 40 years and the entrepreneur having an educated in under diploma, bachelor, master degree and above are found to have more concerning in customer relationship program and customer retention more than the diploma degree holders. The bachelor degree entrepreneur has a better relationship program than the master degree and above. The entrepreneur whose has more fund, more employee, more income are found to have a better efficiency in customer relations management also, but the duration of business are not a variable in the assumption of management.

Entrepreneur recommendations in customer relations management problem and the suggestions should be solved in appropriate technology first. Customer database, customer retention and the relationship program are the minor priority respectively. However, they have found some conflicts in the number of employee, personal ability, cost of fund and worthiness including the cooperation of customer. Entrepreneur should be service with a friendly and faithfully mind to make the confidence of customer. Usually improve the skill and also offer the knowledge about medical and health to customer.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY