



ภาคผนวก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีการปฏิบัติอย่างไรต่อการจัดการ  
ลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ทั้ง 4 ด้าน โดยทำเครื่องหมาย ✓  
ลงในช่องว่างด้านขวา ที่ตรงกับการปฏิบัติของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน	ระดับปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า</b>					
1. ท่านจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์					
2. ท่านจัดเก็บประวัติการรักษาของลูกค้า เช่น ประวัติ ความเจ็บป่วย ประวัติการใช้ยา ประวัติการแพ้ยา					
3. ท่านจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สินค้า หรือ บริการ ของลูกค้า เช่น จำนวนเงินแต่ละครั้งที่ลูกค้าจ่ายในการ ซื้อสินค้าและบริการ ข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าซื้อในแต่ละ ครั้ง					
4. ท่านบันทึกการตอบสนอง (การแสดงท่าที/ท่าทาง/ น้ำเสียง) ของลูกค้าต่อคำเชิญชวน หรือคำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ					
5. ท่านได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าพร้อม ทั้งมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน					
6. ท่านได้บันทึกปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า					
7. ท่านได้จัดแบ่งกลุ่มลูกค้าตามข้อมูลที่มี เพื่อใช้ในการ วางแผนการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมเสริมสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า					

กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน	ระดับปฏิบัติ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม</b>					
1. ท่านได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบันทึกข้อมูลลูกค้า เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการใช้ยา ข้อมูลการติดต่อลูกค้า					
2. ท่านได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบันทึกและเก็บข้อมูลสต็อกสินค้า					
3. ท่านใช้ช่องทางอื่นใดในการติดต่อกับลูกค้าที่นอกเหนือจากการขายหน้าร้าน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล					
4. พนักงานทุกคนในร้านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีช่วยในกระบวนการขายและบริการลูกค้า เช่น การสั่งซื้อและชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต					
6. ท่านใช้โทรศัพท์ช่วยในการทำกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า					
<b>ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์</b>					
1. ท่านช่วยแก้ปัญหาความเจ็บป่วย และการใช้ยาของลูกค้า ทั้งที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือไม่ได้ซื้อสินค้า					
2. ท่านลดราคาขายหรือเลือกที่จะปฏิบัติกับลูกค้าประจำ เป็นกรณีพิเศษ					
3. ท่านจัดให้มีสินค้าหลากหลายรูปแบบ มีสินค้าใหม่ๆ และมีหลายทางเลือกไว้คอยบริการลูกค้า					
4. ท่านจัดให้มีการให้ความรู้แก่ลูกค้า เช่น แผ่นพับ บอร์ดให้ความรู้					

กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน	ระดับปฏิบัติ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (ต่อ)					
5. ท่านแจกสินค้าตัวอย่าง หรือมีการแถมสินค้าที่จำเป็น แก่ลูกค้า เช่น แอมซ็อนยาให้พร้อมยาน้ำสำหรับเด็ก					
6. ท่านจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ บริการแก่ลูกค้า เช่น มีน้ำดื่ม ไว้บริการลูกค้า มีเครื่อง ชั่งน้ำหนัก มีบริการวัดความดันโลหิตฟรี เป็นต้น					
7. ท่านจัดสถานที่แบ่งส่วนสำหรับสินค้าที่ลูกค้าสามารถ เลือกซื้อและหยิบเองได้					
8. ท่านมีการอบรมพนักงานในร้านให้มีความเชี่ยวชาญ และมีศิลปะในการขาย					
9. ท่านร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการจัดงาน/ กิจกรรมต่างๆ เช่น งานการกุศล สมทบทุนมูลนิธิต่างๆ					
10. ท่านจัดให้มีการสมัครสมาชิกเพื่อได้รับส่วนลดใน การซื้อสินค้า					
11. ท่านใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อจัดแบ่ง กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น ลูกค้าที่สนใจซื้ออาหาร เสริม หรือลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์สมุนไพร เป็นต้น					
12. ท่านแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือผลิตภัณฑ์ที่มี คุณภาพดีแก่ลูกค้าในทุกๆ โอกาสที่ได้มีการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า					
13. ท่านให้เบอร์โทรศัพท์ร้านของท่านแก่ลูกค้าเพื่อความ สะดวกในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับร้านขายยา					

กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน	ระดับปฏิบัติ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านการรักษาลูกค้า</b>					
1. ท่านมีการแก้ปัญหาหรือแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า					
2. ท่านรับข้อติเตียนในสินค้าหรือบริการจากลูกค้า เพื่อปรับปรุงแก้ไข					
3. ลูกค้าสามารถโทรสอบถาม หรือปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ กับท่านได้ตลอดเวลา					
4. ท่านรับเปลี่ยน – คืน สินค้า หากลูกค้าต้องการ					
5. ท่านเรียกชื่อ ทักทายและสอบถามอาการของลูกค้า อย่างเป็นกันเอง					
6. ท่านโทรศัพท์ถึงลูกค้า หลังการขายสินค้าหรือบริการ					
7. ท่านมีลูกค้าใหม่ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ได้รับการแนะนำมาจากลูกค้าประจำของท่าน					
8. ท่านสังเกตการแสดงท่าที/ท่าทาง รวมทั้งน้ำเสียง คำพูดของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าน					
9. ท่านใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคย และความเชื่อถือนี้อที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจของท่าน ในการขยายขอบเขตการซื้อสินค้าหรือบริการของลูกค้า					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยา  
แผนปัจจุบันริมฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดการลูกค้า  
สัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ทั้ง 4 ด้าน

1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า

ปัญหา .....

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....

2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ปัญหา .....

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์

ปัญหา .....

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....  
.....

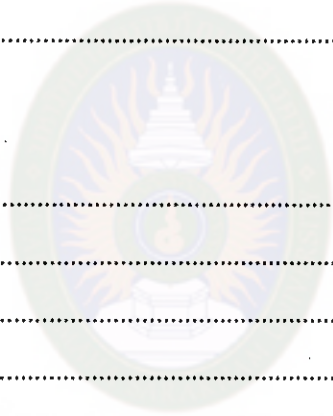
4. ด้านการรักษาลูกค้า

ปัญหา .....

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....  
.....  
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY